

N° 4. Le manuel qualité

Ce qu'il faut savoir

Le manuel Qualité,
un outil adapté à tous :

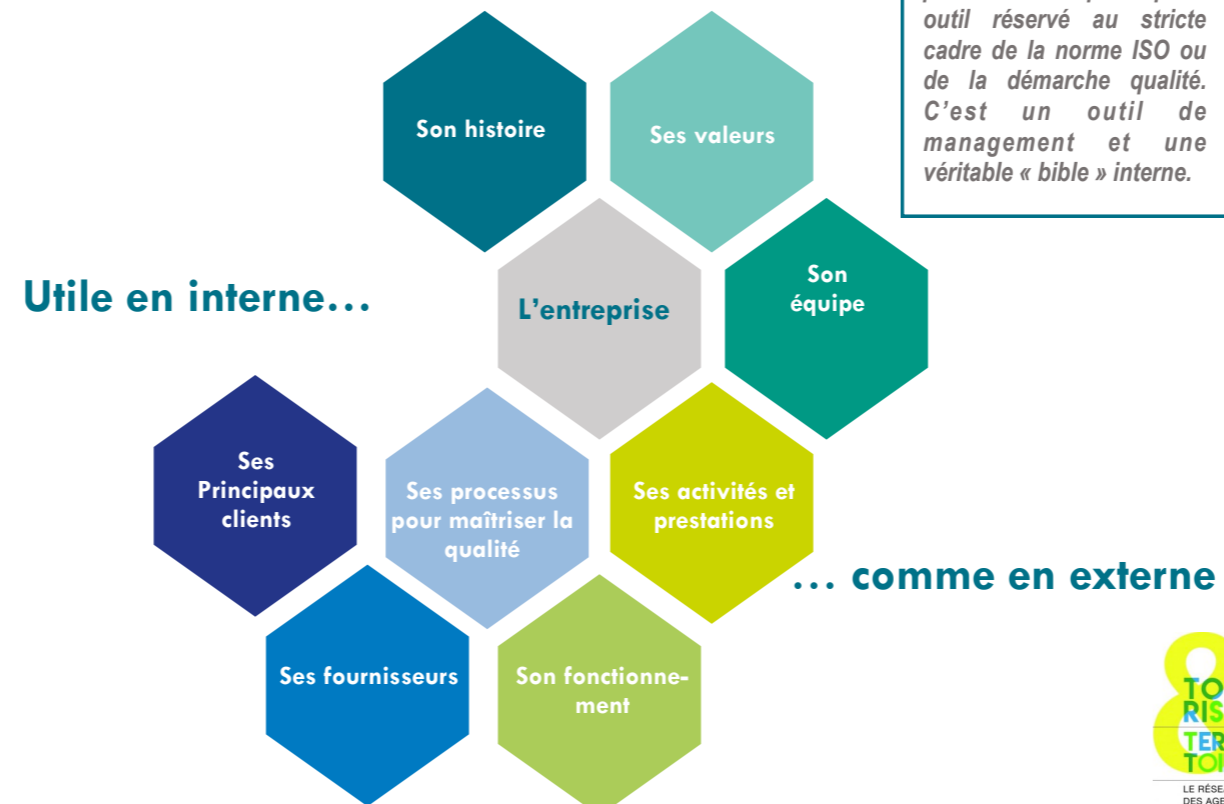
➔ C'est un outil très flexible que **chaque structure peut adapter en fonction de ses caractéristiques et ses besoins**. Chaque responsable y met les éléments qu'il juge pertinent pour les salariés ou ceux à qui se destine le manuel Qualité

Un outil de la Norme ISO

➔ Le manuel Qualité est avant tout un outil créé par la norme ISO 9001. Il rentre dans le cadre du **Système de Management de la Qualité (SMQ)**, c'est-à-dire l'organisation mise en place par l'entreprise pour concevoir, appliquer et réviser sa démarche qualité.

Un outil-clé de communication pour toute structure

Que peut-on trouver dans le manuel Qualité ?



En résumé

- ✓ Le manuel Qualité est un **outil de communication interne**, une forme de livret de présentation de l'entreprise qui **décrit de manière simple et claire son organisation**.
- ✓ Ce peut également être un outil de communication externe, véritable **vitrine de l'entreprise et ses activités**.

5 questions

- Qui sommes-nous ?
- Quel est notre métier ?
- Comment sommes-nous organisés ?
- Quel est notre stratégie ?
- Quel est notre plan d'action pour maîtriser la qualité ?

La tendance est à la concision !

La composition, la forme et le nombre de pages du manuel Qualité doivent être adaptés selon la structure.

Toutefois, de manière générale, on oublie les manuels procéduriers de plusieurs dizaines de pages, pour privilégier **un livret plus concis, clair et attractif contenant entre 5 et 20 pages**.

L'objectif c'est d'avoir un document le plus opérationnel possible

Quelle forme pour le manuel ?



Le manuel Qualité ne doit pas rester figé dans le temps

- ➔ Pensez à **mettre régulièrement à jour** votre manuel Qualité !

Citations

« Dans la course à la qualité il n'y a pas de ligne d'arrivée »

David Kearns

« On se souvient de la qualité bien plus longtemps que du prix »

Gucci

« Ne lésinez jamais sur la qualité. Peu de gens ont l'habitude d'un environnement où l'excellence est la norme »

Steeve Jobs

INTRODUCTION

- Objet et périmètre d'application • « ce manuel a pour objectif de définir le système qualité ainsi que l'ensemble des procédures et outils mis en place au sein du site X d'après le référentiel Marque Qualité Tourisme . Il s'applique à l'ensemble du personnel »
- Présentation de la structure • Statut juridique, création, direction, conventions, logo, effectifs, organigramme, activités et missions, etc.
- Références et abréviations • Exemple de document de référence : le référentiel de la Marque Qualité Tourisme

LA POLITIQUE QUALITE ET SES OBJECTIFS

- Paragraphe d'introduction • Explique le cadre de la politique Qualité :
 - Organisation du travail interne efficace
 - Communication interne et externe fiable
 - Réflexion permanente des process de travail et de l'accueil
 - modalités d'évaluations des activités et de suivi des indicateurs
- Engagement de la Direction • Déclaration de la Direction, définition et transmission de la politique...
- Engagements vers les clients • Traduits par exemple dans la Charte Qualité clients : offrir un accueil (sur place, au téléphone, par mail ou par courrier) à la fois précis et convivial, adapter et faciliter l'accès à l'information à tous les publics, Garantir une information fiable et à jour...
- Engagements vers les partenaires • Conventions de partenariat ...

ORGANISATION INTERNE DE LA QUALITE

- Direction • Domaines d'intervention du directeur dans le cadre de la démarche Qualité
- Responsable Qualité • Fonctions du responsable Qualité
- Pôle Accueil • Rôle du personnel d'accueil à la démarche Qualité
- Pôle maintenance et entretien • Que cette action soit externalisée ou internalisée, elle est essentielle pour la qualité du site

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Recrutement de saisonniers et stagiaires • *Politique de recrutement, législation en vigueur concernant les stagiaires, convention collective...*
- Formation du personnel permanent • *Plan prévisionnel de formation, détaillé dans le cadre de la GEPC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences)*
- Accueil des nouveaux entrants • *Modalités de recrutement et insertion / formation des nouveaux salariés*
- Fiches de poste • *Description précise des fiches de poste permettant de préciser le champs des missions*

DEVELOPPEMENT DURABLE

- Labels et certifications • *Labels et certifications obtenus par l'établissement, garanties qui en résultent*
- Implication de l'établissement dans la démarche de développement durable • *Politique de l'établissement en termes de préservation de l'environnement, de RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises), ou encore d'économie équitable*
- Sensibilisation du personnel au développement durable au quotidien •
 - actions pour économiser l'eau et l'énergie
 - procédure de tri des déchets
 - gestes pour réduire les déchets
 - fiche pratique de l'environnement touristique pour promouvoir au mieux
 - valorisation de la région auprès des visiteurs

PROCEDURES

- Liste des tâches ou actions régulièrement effectuées par le personnel et formalités détaillées pour y parvenir. Le manuel qualité précise les éventuelles interactions entre les différentes procédures. •
 - procédure d'ouverture – de fermeture du site
 - procédure d'accueil des visiteurs
 - procédure d'utilisation du téléphone en internet et avec l'extérieur
 - procédure de réponse à un e-mail
 - procédure d'utilisation des appareils
 - procédure de sécurité et d'évacuation



Contact :

Christelle CHATAIGNON
Chargée de mission
Tél. : 05 46 31 71 76
Mail. : christelle.chataignon@en-charente-maritime.com

Pro.en-charente-maritime.com