

## Fiches Ressource n°12 Concevoir un livret de procédures pour toute l'équipe

Source : Anjou Tourisme

Date mise à jour : 07/02/17

### 1. Pourquoi des procédures ?

- Engager toute l'équipe dans des procédures définies,
- Permettre de gérer les impondérables de façon satisfaisante, même en l'absence d'une personne référente,
- Participer à la consolidation de la démarche qualité afin de proposer un niveau de qualité égal pour tous clients et à tous moments,
- Compiler toutes les procédures relatives aux différentes chartes de qualité respectées dans l'établissement,
- Faciliter l'insertion des nouveaux embauchés, stagiaires, saisonniers, et des remplaçants,
- Établir un document de référence précisant « qui fait quoi », la localisation des documents utiles dans le serveur, les procédures « en cas de... » afin d'éviter les « *je ne sais pas, je suis nouveau* ».

### 2. Sous quelle forme ?

La forme doit respecter 3 priorités :

- Permettre une mise à jour simple et permanente,
- Permettre une consultation aisée et une lecture rapide,
- Imposer une compréhension sans ambiguïté.

### 3. Mise à jour facilitée

La mise en forme de fiches de procédures permet une classification ordonnée des renseignements. Elles peuvent soit constituer chacune un document, soit s'enchaîner dans un même document. Une mise en page simple évite de passer trop de temps à la saisie. Les mises à jour sont datées sur les articles concernés.

Il est important d'éviter les doublons d'information. Une même information figure dans une seule fiche, même si elle concerne plusieurs rubriques. Pour les informations qui se recoupent, il est conseillé de faire des renvois car cela évite les oublis d'actualisation.

## 4. Index et lexique

Pour en faciliter la consultation, il est préconisé de créer un sommaire et un lexique contenant des « *liens hypertextes* »\* vers les fiches concernées. Le document sera enregistré dans un emplacement du serveur accessible à tous (sous format PDF afin de garantir sa sauvegarde). Une version imprimée peut également être disponible au bureau d'accueil (cette version pouvant être annotée en vue des prochaines mises à jour).

\* *Les liens hypertextes permettent de se rendre, depuis un mot cliqué, directement à un autre endroit du document (par exemple : mot cliqué dans le lexique renvoie au paragraphe relatif à ce mot dans les pages à suivre) ou ouvre un autre fichier.*

Pour un renvoi dans le même document :

1/ Insérer un signet sur le mot vers lequel on souhaite se diriger (sélectionner le mot / Insertion - signet puis, suivre les instructions).

2/ Établir un lien hypertexte en se positionnant sur le mot du lexique (mot source de la recherche) (sélectionner le mot du lexique / Insertion -lien hypertexte. À gauche, sélectionner *emplacement dans ce document*, puis, suivre les instructions).

Pour ouvrir un autre fichier :

1/ Sélectionner le mot du lexique. Insertion-lien hypertexte : à gauche, sélectionner *fichier ou page web existant*.

Un mot du lexique ne peut renvoyer que vers un seul endroit. Il sera donc nécessaire d'afficher le mot dans le lexique sous ses différentes déclinaisons (éclairage : mise en route/ éclairage : dépannage / éclairage : réglage...)

A noter : l'enregistrement en PDF conserve les liens hypertextes (« *enregistrer sous* » ou « *exporter* »).

## 5. Une compréhension rapide

- Des phrases courtes avec un simple verbe à l'infinitif (par exemple : « allumer » et non « j'allume » ou « vous allumerez ») : des schémas, photos ou pictogrammes sont préférables à des descriptions.
- La totalité des informations, y compris les interdictions et les impossibilités.
- Avec les liens utiles.
- Et au besoin un code couleurs.

## 6. Quel contenu ?

A priori, est intégré tout ce qui concerne le quotidien de la structure, du point de vue professionnel, technique et éthique. Les fiches peuvent être conçues « au fur et à mesure »

en fonction des besoins. Des thèmes peuvent être définis en amont avec une couleur spécifique par exemple.

➔ Le référentiel QUALITE TOURISME™ peut servir de base pour démarrer votre livret de procédure en précisant pour chaque critère de quelle façon il est respecté.

Exemples de fiches « procédures » :

<b>Présentation de l'entreprise</b>	nature, historique et organigramme de l'entreprise
<b>Fonctionnement</b>	règlement intérieur, horaires de travail, consignes de sécurité, accès aux locaux, congés et absences
<b>Éthique</b>	les démarches qualité suivies (développement durable, Tourisme et Handicap, Qualité tourisme, Musée de France...) avec insertion ou emplacement des référentiels
<b>Procédures quotidiennes</b>	ouverture, fermeture, tâches quotidiennes à effectuer, (lancement scénographie, poubelles, toilettes, rangement, gestion de la documentation touristique...) statistiques, enquêtes clients, caisse, gestion des messageries mail et téléphone...
<b>Gestion des pannes de la scénographie</b>	que faire en cas de... qui contacter... où trouver une lampe, une clé... Emplacement du modèle affichette à compléter pour informer les clients, tutoriel pour annonce sur site internet si la panne perdure...
<b>Utilisation du matériel équipé</b>	modes d'emploi du standard (dont enregistrement des messages), du fax, de l'affranchisseuse, de la caisse, du terminal de paiement... Coordonnées des dépanneurs. Achat des fournitures.
<b>Contact client</b>	procédure téléphone (décrocher avant X coups, reformuler, message de mise en attente...) procédure accueil, prise de réservation, gestion des réclamations...
<b>Modèles</b>	Bons de réservation, réponse aux réclamations, réponse aux demandes de renseignements, avis de panne... avec leur emplacement dans le serveur
<b>Site internet</b>	Mises à jour, insertion des avis des impondérables, coordonnées fournisseur...
<b>Environnement touristique</b>	office de tourisme, hébergements, restauration, sites de visites, présentoir Anjou tourisme...

À noter : les consignes d'urgence sont affichées au poste d'accueil.

## 7. Les éléments clés d'une fiche

Pour la rédaction des fiches, consultez l'équipe qui réalise les tâches pour s'assurer de la conformité des procédures. Cet exercice représente une bonne occasion de remettre les pratiques à plat.

Répondez aux questions « QUOI », « QUI », « COMMENT », en période ordinaire, et également en période exceptionnelle et précisez les points de vigilance.

Le choix des titres est important pour faire ressortir l'essentiel. Inscrire le nom de l'auteur de la fiche et la date de sa dernière mise à jour.

Dans chaque fiche, pointez le cas échéant, les critères respectés dans le cadre de QUALITE TOURISME™, ou autre référentiel auquel adhère votre établissement afin d'en souligner le caractère incontournable.

**Concernant le matériel**, indiquez le fonctionnement « normal » et « en cas de panne ». Si possible, indiquez la personne référente et expliquez la marche à suivre en son absence (possibilité ou non de la contacter même en congés, ne rien faire, contacter le dépanneur dont les coordonnées figurent dans la fiche, etc...). Pour les points de vigilance, indiquez par exemple, « Ne surtout pas.... ». Si possible, privilégiez les croquis, photos légendées, diagrammes et pictogrammes plutôt que des descriptifs.

**Attention** : ce document est pratique, il ne remplace pas le règlement intérieur obligatoire dans les entreprises et établissements de 20 salariés et plus.

Plus d'informations sur : <http://travail-emploi.gouv.fr/informations-pratiques,89/les-fiches-pratiques-du-droit-du,91/sanctions-et-pouvoir-disciplinaire,111/le-reglement-interieur,1010.html>

Exemple de procédure :

