

A. LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

1. Le cadre normatif

L'efficience est la qualité d'un rendement permettant de réaliser un objectif avec le minimum de moyens engagés

L'efficacité qualifie la capacité d'une personne, d'un groupe ou d'un système de parvenir à ses fins, à ses objectifs (ou à ceux qu'on lui a fixés). Être efficace revient à produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et réaliser des objectifs fixés. Objectifs qui peuvent être définis en termes de quantité, de qualité, de rapidité, de coûts, de rentabilité, etc.

Une procédure est une succession imposée de tâches à réaliser

La charte d'accueil vise à garantir la qualité de l'accueil sous toutes ses formes (physiques, téléphoniques, électronique, par courrier ou par d'autres formes). Elle promeut des valeurs telles que la courtoisie, l'accessibilité, la rapidité, la clarté des réponses mais aussi un esprit d'écoute, de rigueur et de transparence.

Une Certification est une procédure destinée à faire valider, par un organisme agréé indépendant, la conformité du système qualité d'une organisation aux normes ISO 9000 ou à un référentiel de qualité officiellement reconnu.

La certification donne aux cocontractants et au public, l'assurance qu'un produit, un processus ou un service respectant de système de qualité sont conformes à des exigences de qualité déterminées et que l'organisation certifiée respectait ce système qualité lorsque l'organisme a effectué sa validation.



2. Les indicateurs qualitatifs et quantitatifs de mesure de la qualité de l'accueil

Un indicateur est un événement ou un fait observable, mesurable et déterminé par le calcul. Il permet d'identifier qualitativement ou quantitativement une amélioration ou une dégradation.

Catégories	Pour mesurer quoi ?	Exemples d'indicateurs à étudier	Mode de collecte
Indicateurs de qualité	connaître la satisfaction des clients, la qualité perçue au travers d'enquêtes clients.	<ul style="list-style-type: none"> • Accès des usagers et clients aux bâtiments, à l'accueil... • Attitude du personnel d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes clients • Enquêtes mystères • Observations périodiques
Indicateurs d'efficacité	ils permettent de mesurer les actions et les résultats obtenus.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombres de réponses par courrier faites sous 48 heures • Délai d'attente sur site 	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs de mesure de délai
Indicateurs d'efficience	ils permettent de calculer le rapport entre les réalisations obtenues et les moyens mis en œuvre pour réaliser la tâche étudiée.	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'appels téléphoniques traités par hôtesse • Nombre de visiteurs accueillis par les hôtesse 	<ul style="list-style-type: none"> • Observations périodiques (visites ou appels mystères)

3. Le suivi de la qualité

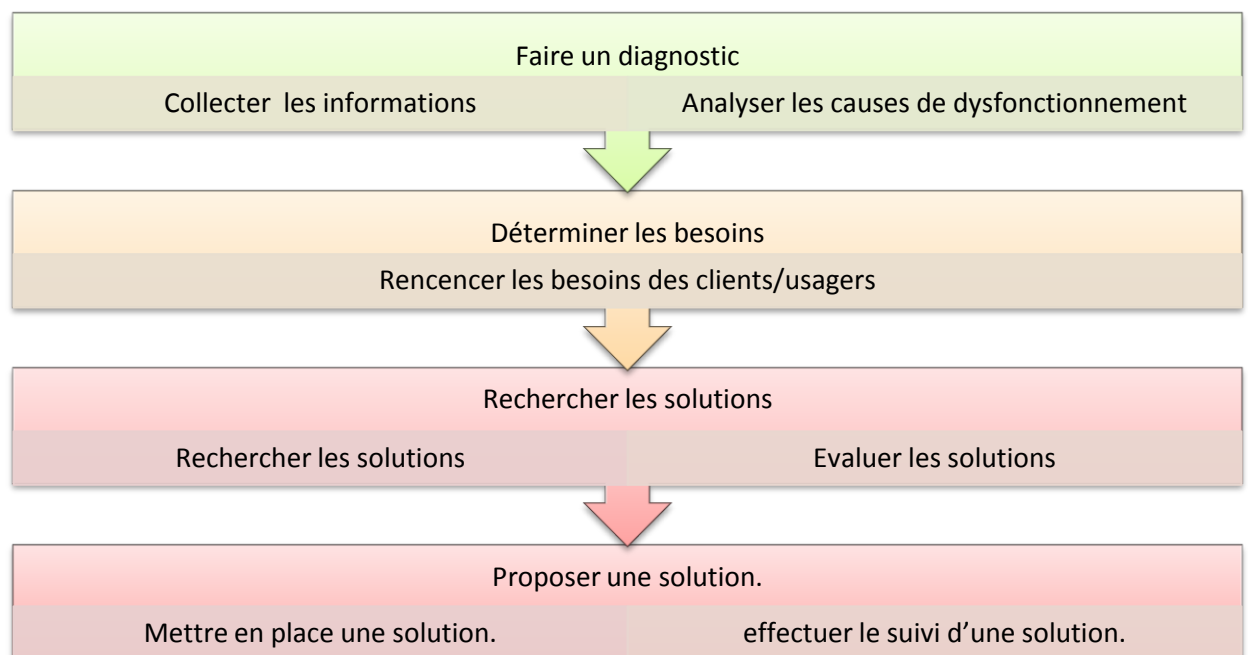
Les outils de recueils des remarques des clients/usagers

Outils	Caractéristiques
Enregistrement téléphonique	Procédure permettant à un superviseur (manager) d'enregistrer, écouter et évaluer les appels traités par les agents d'accueil, dans le but de mesurer objectivement leur performance individuelle.
Client/usager mystère	Un client mystère est un faux client envoyé par un prestataire spécialisé pour mesurer la qualité d'accueil et de prestation d'un point de vente et/ou des individus en contact avec la clientèle.
Appel mystère	Appel réalisé auprès d'un organisme ou une entreprise par un enquêteur pour mesurer la qualité de l'accueil téléphonique (temps d'attente, accueil opérateur, ..), la qualité du traitement de la demande et la qualité de la prise de congé.
Enquête de satisfaction	L'enquête de satisfaction est une enquête ayant pour objectif de mesurer la satisfaction des clients. L'enquête de satisfaction est l'outil idéal pour recueillir la perception des clients sur les produits et services, identifier les priorités d'amélioration et suivre l'évolution de cette perception dans le temps
Boîte à idée	la boîte à idées est un système organisé par lequel un salarié d'une entreprise peut, à tout moment, formuler par écrit une idée susceptible d'intéresser sa hiérarchie. Ce système s'applique aussi aux clients ou usagers afin de formuler des suggestions. Une urne est mise à leur disposition au point accueil de l'organisme.

B. L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL

1. Le diagnostic

L'approche méthodologique de démarche de projet est sollicitée pour proposer des améliorations



2. Les propositions d'amélioration et leur suivi

Le diagramme de Pareto est un graphique représentant l'importance de différentes causes sur un phénomène. Ce diagramme permet de mettre en évidence les causes les plus importantes sur le nombre total d'effet et ainsi de prendre des mesures ciblées pour améliorer une situation.

Méthode :

1. Se doter d'une analyse chiffrée ;
2. Préparer un tableau à double entrée ;
Classer les causes par ordre décroissant ;
Reporter l'analyse chiffrée ;
Calculer les fréquences en % ;
Calculer les fréquences cumulées.

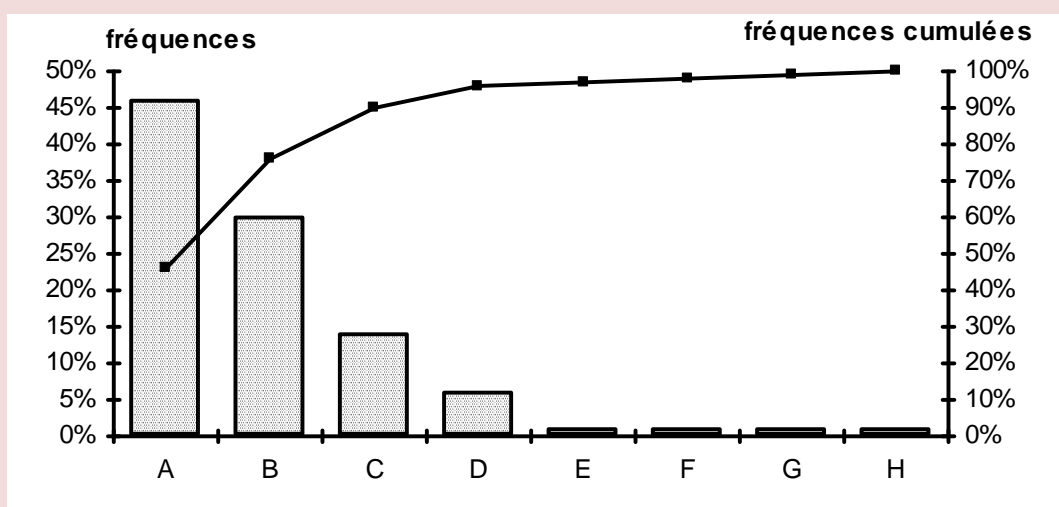


Exemple :

Causes	Causes Valeurs	Causes Fréquence %	Causes Fréquence cumulée %	Valeurs	Valeur Fréquence %	Valeur Fréquence cumulée %
A	1	12.5%	12.5	92	46 %	46 %
B	1	12.5%	25	60	30 %	76 %
C	1	12.5%	37.5	28	14	90 %
D	1	12.5%	50	12	6	96 %
E	1	12.5%	62.5	2	1	97 %
F	1	12.5%	75	2	1	98 %
G	1	12.5%	88.5	2	1	99 %
H	1	12.5%	100	2	1	100 %
Cumul	8	100%		200	100 %	

3. Tracer le diagramme :

- L'axe horizontal porte les repères des causes ;
- L'axe vertical porte l'échelle des fréquences ;
- Les colonnes d'égale largeur représentent les fréquences de causes classées par ordre décroissant de gauche à droite.



Le diagramme de Pareto permet d'appliquer la règle **des 20/80** : "20 % des causes contribuent à 80 % du phénomène" (dans notre exemple 25 % correspond aux causes A & B dont la fréquence cumulée est égale 76 %)

Le diagramme de causes-effets ou **ISHIKAWA** est un outil de recherche en groupe, de classement et de représentation de toutes les causes qui sont à l'origine d'un problème traité et des relations entre elles.

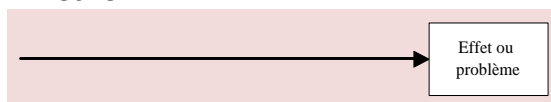
Présentation

Ce diagramme, sous l'aspect d'une arête de poisson, est composé d'un tronc principal au bout duquel est indiqué l'effet étudié et de 5 branches correspondant à 5 familles de causes :

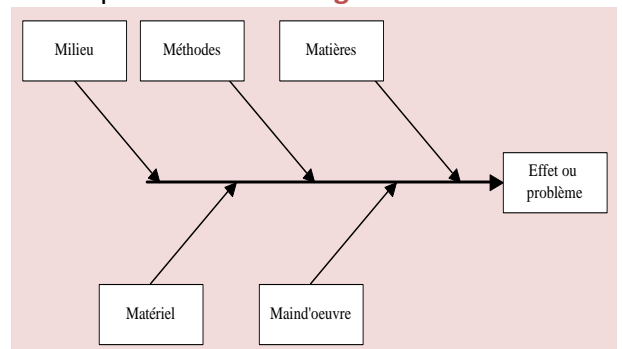
- **Méthodes.** Tout ce qui est lié à l'organisation : comment on travaille, circuits et procédures, modes opératoires, lois, règlements, spécifications...
- **Main d'œuvre.** Tout ce qui est lié à une action humaine : le comportement, la qualification, les habitudes de travail, personnel, qualification, formation, expérience...
- **Matériel.** Tout ce qui nécessite un investissement : les équipements, téléphone, informatique, photocopies...
- **Matière.** Tout ce qui est consommable et transformable : matières premières, documents, informations...
- **Milieu.** Tout ce qui est extérieur à l'effet : l'environnement de travail, les conditions de travail, espace, lumière, bruit, chaleur, poussière...

Mode d'emploi

- Déterminer l'effet ou le **problème** à analyser et l'inscrire à l'extrémité de la flèche.



- Représenter les **catégories** sur le schéma



- Réaliser un **brainstorming** pour déterminer toutes les causes possibles du problème étudié. Classer les causes dans chaque famille en les regroupant entre elles, par nature, et les représenter sur le schéma

