

Pendant sa visite : faciliter la compréhension et susciter l'émotion du visiteur

Outil 10 Procédure- Actions correctives

Cet outil est un guide qui peut vous aider à établir votre procédure d'actions correctives.

1 Objectif et portée

1.1 Définir les activités à réaliser :

- lorsqu'une non-conformité est décelée au cours de la réalisation des activités (procédures, plans, politiques, etc.) en liaison avec l'accueil, les relations avec la clientèle et l'approche client;
- lorsqu'une action corrective est requise dans le cadre d'une non-conformité décelée.

1.2 Une action corrective peut découler de non-conformités relevées lors :

- de l'application des lois et des règlements auxquels est soumise notre institution;
- de l'accueil, des relations et de la communication avec les visiteurs;
- du traitement des plaintes;
- des résultats des enquêtes sur la connaissance et la satisfaction des visiteurs;
- de l'évaluation des besoins de formation, du plan de formation et de la formation donnée au personnel;
- de l'entretien des infrastructures et des équipements;
- de la politique sur l'accueil et le service des publics ayant des contraintes ou des besoins particuliers;
- du plan d'urgence;
- de l'évaluation des fournisseurs, des sous-traitants, des concessionnaires.

2 Responsabilité

2.1 Responsables de la procédure (postes imputables) : à préciser.

2.2 Postes qui ont à mettre en application l'un ou l'autre des aspects de la procédure : à préciser.

3 Définitions

- 3.1 **Non-conformité** : Défaut de satisfaire à une exigence spécifiée dans la documentation (procédures, plans, politiques, etc.) de notre institution en liaison avec l'accueil et les services aux visiteurs.
- 3.2 **Non-conformité majeure** : Non-conformité susceptible d'avoir une incidence importante sur la qualité de l'expérience de visite ou encore qui peut mettre en danger la santé et la sécurité de notre personnel et de nos visiteurs.
- 3.3 **Action corrective** : Correction visant à régler de façon durable les causes d'une non-conformité.

4 Contenu

Traitement des non-conformités

- 4.1 Lorsqu'une non-conformité est décelée, la personne responsable doit faire en sorte qu'elle soit traitée dans les plus brefs délais.

Par exemple, on constate que les toilettes ou encore les aires extérieures ont été mal nettoyées. Le traitement requis consiste à les nettoyer de nouveau pour qu'elles répondent à nos exigences de propreté.

Par exemple, on constate qu'un employé à l'accueil a fourni une information erronée à un client concernant un attrait touristique avoisinant. Le traitement requis consiste à demander à l'employé de réviser la documentation qu'on lui a fournie en début de saison estivale sur les attraits touristiques environnants.

- 4.2 Le simple traitement d'une non-conformité peut s'avérer insuffisant dans les cas suivants :
- Plusieurs non-conformités répétitives qui, même si elles sont mineures séparément, peuvent traduire ensemble un problème plus important.
Par exemple, cela fait plusieurs fois en quelques semaines que l'on constate que les toilettes ou les aires extérieures ont été mal nettoyées.

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

- Une seule non-conformité mais majeure.
Par exemple, on constate qu'un équipement est en mauvais état et dangereux pour la clientèle.

Par exemple, on constate que certains employés en relation directe avec les visiteurs ont des lacunes en matière de savoir-être (comportements attendus).

Ces cas nécessitent qu'une correction plus en profondeur soit entreprise, qu'il faut déterminer et régler la cause à la source. Il faut alors appliquer le processus d'actions correctives décrit à partir de l'étape 4.3.

Actions correctives – procédure à suivre

4.3 Le responsable de l'action corrective, au besoin conjointement avec d'autres responsables de service, doit décrire la (les) non-conformité(s) qui nécessite(nt) une action corrective ainsi que la ou les causes. Cette information doit être enregistrée dans la section 1 « Description de la (des) non-conformité(s) » du formulaire *Actions correctives*.

4.4 Par la suite, le responsable de l'action corrective, au besoin conjointement avec d'autres responsables de service, doit déterminer :

- l'action corrective appropriée pour éliminer de façon durable la (les) non-conformité(s);
- le ou les personnes chargées de la mise en œuvre de l'action corrective;
- le délai pour l'appliquer.

Cette information doit être enregistrée dans la section 2 « Action corrective requise » du formulaire *Actions correctives*. Le responsable de l'action corrective signe et date cette section du formulaire.

4.5 L'action corrective est mise en œuvre.

4.6 Le responsable de l'action corrective évalue, au besoin avec l'aide des personnes concernées :

- le résultat de l'action corrective;
- si ce résultat est satisfaisant ou non;
- le suivi à effectuer, si cela s'applique.

Cette information doit être enregistrée dans la section 3 « Résultat » du formulaire *Actions correctives*.

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

- 4.7 Si le résultat est satisfaisant, c'est-à-dire que la non-conformité a été éliminée de façon durable, le processus se poursuit à l'étape 4.8. Dans le cas contraire, le processus d'actions correctives est réévalué et l'on retourne à l'étape 4.4.
- 4.8 Le responsable de l'action corrective doit signer et dater la section 3 du formulaire *Actions correctives*, ce qui clôt le processus d'actions correctives. Fin du processus.