

	Démarche Qualité
Personnel OTC	
Fonctionnement d'une fiche procédure, instruction ou modèle	

Dans le cadre de la Marque Qualité Tourisme, nous disposons de : **FP = fiche procédure**, **FI = fiche instruction** et **FM = fiche modèle** afin d'aider le personnel OTC dans la gestion de ses tâches. Vous trouverez ci-dessous un explicatif du fonctionnement de ces fiches :

Présentation des différentes fiches :

1. La fiche procédure :

Il s'agit d'une fiche telle que celle ci-dessous, ce document permet d'expliquer le **fonctionnement d'une action dans sa globalité**. Les FP font parfois référence à des FI ou FM.

Une FP permet de d'informer l'ensemble du personnel et/ou un nouvel arrivant, sur le fonctionnement d'une action, d'un outil ou d'une tâche. Elle permet également, si la personne référente est absente, de pouvoir effectuer l'action à sa place.

2. La fiche instruction :

Une FI permet d'expliquer **d'un point de vue technique le fonctionnement d'une action ou d'une tâche**. Comme pour la FP, elle permet d'effectuer la tâche ou l'action dans le cas où la personne référente est absente.

3. La fiche modèle :

Une fiche modèle, est un document type, ce sont des supports de travail. Nous disposons de plusieurs FM, elles sont rangées dans Z:\2 - OFFICE DE TOURISME\08 – MODELES

Fonctionnement d'une fiche procédure ou instruction :



N° situation	Pôle
Personnes concernées	Pièces jointes si-besoin
Titre	

N° de Situation : se référencer au sommaire

Pôle : Accueil, Marketing, Qualité,

Personnes concernées : personnel(s) en charge ou concerné par cette action

Pièces jointes : mettre le lien hypertexte

Règles d'utilisation et de classement :

- Les FP ou FI peuvent être modifiées uniquement par son ou sa créateur.trice ou par le ou la référent.e qualité.e. Si quelqu'un souhaite apporter une modification, il doit en parler à ces deux dernières personnes.
- Si une fiche procédure est créée ou modifiée, il faut obligatoire informer l'équipe ou les personnes concernées via le Petit Quotidien de l'OTC.
- Ne pas oublier d'indiquer la date de mise à jour.

	Démarche Qualité
Personnel OTC	
Fonctionnement d'une fiche procédure, instruction ou modèle	

Règles de classements des fiches

Les fiches sont enregistrées sur le tableau « sommaire ». Elles sont nommées selon les règles suivantes :

