



Asseoir une confiance durable

Une forte culture de la qualité et satisfaction 2

L'écoute client.....	2
Les standards de service	3
Le contrôle des standards.....	3
La formation des équipes.....	3
L'améliorer les outils de contrôle	3
L'amélioration continue	4

Sécurité : objectif sérénité5

La formation des équipes.....	5
L'assurance d'une vigilance sanitaire	5
La prévention du Sida.....	5
La garantie d'un contrôle des transports.....	6
La gestion des crises	6



Une forte culture de la qualité et satisfaction

La démarche Qualité au Club Med repose sur une culture ancienne de la satisfaction et sur des outils ancrés dans les pratiques de chaque métier

Le saviez-vous ?

Le Club Méditerranée envoie des questionnaires de satisfaction à l'ensemble de ses clients depuis le début des années 1950...

Si la recherche de l'amélioration de la Qualité a toujours été une préoccupation importante de la culture du Club, elle s'est structurée en une démarche organisée, afin d'accompagner le développement de l'entreprise, des ses produits, et de ses marchés.

L'écoute client

La qualité au Club Med repose d'abord sur un système assez exceptionnel d'écoute des GM et de suivi du produit.

- L'écoute en Village, tout d'abord, grâce à la relation toute particulière, sans égale ailleurs, qui se noue et perdure tout au long de la semaine entre ceux qui sont les employés de l'entreprise, les GO, d'une part, et ses clients, les GM de l'autre...

- L'écoute « à froid », ensuite, après le séjour, qui repose sur un outil central, le « GM Feedback » :

Il s'agit d'une enquête de satisfaction adressée à tous les clients du Club Med dans le Monde par voie postale ou par mail et qui, malgré un questionnaire détaillé et donc assez long, obtient un taux de retour exceptionnel se situant autour de 40% (sans cadeau ni incitation...) ; ce taux, à lui seul, illustre l'attachement des GM à une marque et à un produit qu'ils veulent chacun contribuer à faire progresser...

Ce GM Feedback est un outil très riche de pilotage, de progrès, et de benchmark interne, dont les résultats sont analysés et pris en compte tant dans le management quotidien du village que dans des choix de plus long terme...

- Le suivi détaillé des commentaires qualitatifs faits par les GM dans leur courriers après séjours (ou même parfois sur le questionnaire lui même), vient utilement enrichir la vision chiffrée donnée par l'enquête de satisfaction.

En pleine saison, les remarques et verbatims des courriers des GM sont saisis au jour le jour et diffusés aux villages ainsi qu'aux directions opérationnelles concernées, pour actions correctives rapides. En fin de saison des analyses sont menées sur l'ensemble des Villages.

Les standards de service

Un autre pilier de la démarche Qualité au Club Med réside dans l'écriture de standards qui lui sont propres.

Il fallait au produit Club Med un cadre assez précis pour assurer la régularité de la prestation dans le temps et l'harmonie d'un village à l'autre, mais assez souple aussi pour laisser toujours les équipes donner cours à leur spontanéité et leur créativité.

Créés en 2000, les **Quali Signs** regroupent pour chaque métier les standards en terme de prestation, savoir faire et savoir-être, qui fondent la qualité perçue et vécue par le client. Les Quali Signs sont actualisés chaque saison avec la collaboration active des G.O.

Recueil des procédures, modes opératoires créés en 2004, les **Pro Signs** sont la bible du savoir-faire du Club Med. Ils expliquent pour chaque fonction comment G.O. et G.E. doivent vivre et délivrer la prestation pour qu'elle réponde aux normes définies par les Quali Signs. Plus de 115 fonctions sont ainsi détaillées.

Le contrôle des standards

Un système de mesure de la conformité, au travers de grilles d'auto-contrôle mais aussi de visites mystère, vient compléter ce dispositif Qualité

- des visiteurs mystère neutres, recrutés et formés par une société spécialisée...
 - plus de 1200 points de contrôle
 - un rapport restitué au Chef de Village sous une dizaine de jours : un « effet miroir » inestimable pour les équipes des Villages qui peuvent immédiatement rectifier le tir
-

La formation des équipes

Les équipes des Villages sont régulièrement formées à l'utilisation de ces outils, et invitées à réfléchir sur leur prestation à partir du regard du GM.

Les directions opérationnelles, dont la Direction Contrôle Qualité Europe-Afrique, accompagnent les Villages de façon réactive dans la mise en œuvre des standards et des plans d'action qualité.

Intervenants internes ou externes, mises en situation, la palette des moyens est large pour chercher à améliorer toujours le niveau de l'accueil et de l'encadrement.

Le Campus, évènement organisé chaque année, permet ainsi à la majorité des GO/GE de venir se former et s'informer des enjeux du Club Med. Cette recherche constante de qualité est devenue un outil de management dont la vocation est de gérer en temps réel les améliorations qualitatives demandées en Village par les GM.

L'améliorer les outils de contrôle

De nouveaux outils d'évaluation ont été mis en place pour intégrer les nouvelles caractéristiques de la clientèle. Les grilles d'évaluation ont été affinées et accordent plus d'importance aux comportements et aux attitudes, facteurs de satisfaction essentiels dans le service haut de gamme. Le questionnaire, le « GM Feedback » a été enrichi afin d'obtenir des appréciations précises sur l'ambiance, le confort des chambres, l'animation ou encore l'attention portée à l'environnement. Ces informations nous permettent d'apporter une réponse toujours plus adaptée aux exigences de qualité de nos GM.

L'amélioration continue

La satisfaction au Club Med est mesurée par le taux de GM ayant jugé 'TRES bonne' la prestation, et non seulement 'bonne'. L'ambition du Club est d'enchanter ses GM et pas seulement de les satisfaire. Pour cela toutes les équipes sont mobilisées au quotidien notamment grâce aux outils mis à disposition en permanence. La satisfaction est la sanction de la politique qualité de l'entreprise et de ses GO, ces taux sont en progression régulière depuis 10 ans...



Sécurité : objectif sérénité

La formation des équipes

De nombreuses actions de formation et de sensibilisation à la sécurité et à la santé sont régulièrement menées. En 2007, 300 volontaires ont été formés aux gestes d'urgence, 40 à la gestion de crise et 70 à la Sécurité, Hygiène et Santé.

Tous les GO sont formés en début de saison à la prévention de l'ensemble des risques liés à la vie d'un village, avec l'appui d'un film conçu à cet effet.

Des manuels de procédures, grilles d'autocontrôles et audits complètent ce dispositif de prévention. La formation des sous-traitants et l'information des GM font aussi partie du dispositif.

En outre, un système totalement informatisé de suivi de l'accidentologie, basé sur les déclarations d'accidents en village remontées aux assurances, a été mis en place et couvre le monde entier ; il permet une priorisation et un ciblage pertinents des actions de correction et de prévention.

L'assurance d'une vigilance sanitaire

Le Club Med s'est doté d'un Conseil Scientifique composé de spécialistes d'hygiène alimentaire, de pathologie infectieuse et tropicale et d'accidentologie, qui lui apporte à tout moment son expertise. Il s'appuie également sur une équipe d'une cinquantaine de médecins pour assurer des missions de formation, de médecine du travail et de contrôle sanitaire dans les Villages, qui se réunissent deux fois par an pour travailler sur des sujets spécifiques, découvrir les nouveaux outils mis à disposition des équipes du Club Med et partager le bilan de la saison écoulée.

La sécurité sanitaire passe aussi par la prévention et les actions sur le terrain. Avant leur départ, les clients ont accès aux informations sanitaires adaptées à chaque Village ainsi qu'à des conseils sanitaires et médicaux. Dans les Villages leur est fournie une assistance médicale reposant sur des infirmiers et/ou des médecins

La prévention du Sida

Le Club Med est impliqué dans la prévention du Sida depuis 1985 (distribution gratuite de préservatifs), et adhère à l'association **Sida entreprise** qui regroupe des entreprises françaises dont les filiales en Afrique participent à des programmes de lutte contre le Sida. Le Club propose du dépistage gratuit et un accompagnement dans l'accès aux soins à tous ses salariés et, en Afrique, à leurs ayants droits. Il est aidé dans cette démarche par les associations AIDS et SIDACTION.

Le module prévention Sida a été présenté dans 11 Villages et le module interactif sur la prévention de l'alcoolisme a été suivi par 3 200 GO répartis dans 35 Villages.

Grâce à l'implication des équipes sénégalaises, le Club Méditerranée lance des actions de formations auprès du personnel (médial, représentants syndicaux) du Village des Almadies. Le personnel formé est le relais local de Sida entreprise.

La garantie d'un contrôle des transports

Le Club Méditerranée opère un suivi permanent de toutes les compagnies aériennes qu'il utilise via des audits coopératifs effectués par un bureau de contrôle technique spécialisé. Ces études portent notamment sur l'organisation, les procédures, la formation, la qualité, les avions, la maintenance.

La gestion des crises

Le Club dispose d'un système de gestion de crises complet et bien rôdé reposant sur des formations régulières, un dispositif de veille, des cellules expérimentées mobilisables 24h/24 7jours/7, une équipe de GO volontaires, la « GO Assistance Team », et des procédures consignées, expliquées et réactualisées régulièrement dans un manuel de gestion de crise souvent cité comme référence par les experts... Dans les Villages, en outre, de nombreux aménagements (évacuation des locaux et regroupement) et équipements (porte-voix, téléphones satellite, sirènes, ...) sont en place.

Cette équipe a déjà été mobilisée plusieurs fois, par exemple lors du retour anticipé à Paris de 250 clients évacués du Village de Cancun Yucatan avant le passage du cyclone Dean.

