# **PROJET**

# **L’ACCUEIL AUX THERMES DE GARIDOLE-LES-BAINS**

**AVERTISSEMENT**

A l’origine, les documents de ce projet étaient issus d’une situation réelle d’entreprise.

Toutefois, les projets que nous proposons à nos élèves sont ancrés sur des problèmes ou des besoins (fictifs ou réels) des organisations : ils peuvent donc nuire à leur image.

Il est donc apparu nécessaire de modifier les éléments relatifs à l’identification des organisations et des personnes pour éviter toute dépréciation de l’organisation et tout litige éventuel.

**LE CONTEXTE**

GARIDOLE-LES-BAINS est une sous-préfecture de 17 000 habitants. La prospérité de la ville repose sur 3 pôles d’activités principaux :

* les administrations,
* le tourisme nature : randonnée, escalade, parapente, canyoning, rafting, VTT, golf…
* le thermalisme.

**LE PERSONNEL**

Le thermalisme représente un des premiers employeurs de la ville :

* Le nombre de salariés de l'établissement thermal : 56 personnes permanentes (et 44 saisonniers).
* Les différents métiers :
  + le pôle santé : médecin chef, médecins, kinés, agents de thermalisme…
  + le pôle remise en forme : kinés, profs de gym, manipulatrices (agents de thermalisme)…
  + le pôle administratif : directeur administratif, comptable, aide-comptable, secrétaires, un agent administratif d'accueil à temps plein (35 h), un agent administratif à temps partiel (14 heures)…
  + le pôle entretien : responsable d'entretien, ouvriers d'entretien…

**LES ACTIVITÉS**

Grâce à ses eaux chaudes sortant à 50°C, refroidies à 36,5°C, après échange thermique, l’établissement thermal propose deux orientations. Il existe deux pôles d’accueil distincts :

* + accueil thermes pour les orientations médicales
  + accueil ESPACE REMISE EN FORME

Cf Plan annexe 7

* **Les orientations médicales**

Les soins des voies aériennes (O.R.L. et voies respiratoires) et rhumatologie (rhumatologie et séquelles de traumatisme), ainsi que les doubles orientations.

* L’espace Remise en Forme et esthétique

C’est un endroit spécialement dédié au bien-être. Le mariage heureux de l’eau thermale bienfaisante et des huiles essentielles offre tous les atouts pour se ressourcer pleinement.

Soins, bien-être et détente : soins esthétiques du visage et du corps, aromathérapie, détente, relaxation, spécial homme, tonic bien-être, beauté, tonic détente, piscine et fitness, acquagym…

Cet espace, ouvert depuis 2 ans, rencontre un vif succès auprès du public : le nombre de clients a fortement progressé. La Directrice souhaite donc développer ce créneau afin de satisfaire au mieux la clientèle dans un cadre harmonieux qui corresponde à la qualité des prestations proposées et à la nouvelle image que désirent donner les dirigeants des thermes.

**LES INFORMATIONS PRATIQUES**

Date d’ouverture des thermes et de l’espace forme : du 1er mars au 1er décembre.

**L'accueil thermal :** ouverture

du lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 15 h à 20 h

et le samedi de 8 h à 12 h.

Pendant la haute saison thermale (de juin à octobre), l’accueil est également ouvert le samedi de 14 h à 18 h.

Adresse : BP 163 36005 GARIDOLE-LES-BAINS Cedex

Téléphone : 03.92.32.32.92 -Fax : 03.92.32.38.15

e-mail : thermes.garidole@garidolelesthermes.com

**LA SITUATION À L’ACCUEIL DE L’ESPACE « REMISE EN FORME »**

**15 h 00** : L’hôtesse prend ses fonctions.

La situation est fluide jusqu’aux environs de 16 h 30.

**17 h 00** : La situation se dégrade, les clients sont de plus en plus nombreux et s’impatientent.

**17 h 30** : La situation reste tendue….

**17 h 55** : L’hôtesse est avec une cliente (prise de rendez-vous pour offrir un soin).

**18 h 00** : Une seconde cliente attend depuis 10 min pour un soin prévu à 18 heures.

L’hôtesse est obligée d’interrompre la prise de rendez-vous pour s’occuper de cette dernière, d’où une certaine précipitation : remise de peignoir, appel à l’espace soin…

**18 h 10** : Une 3ème cliente est en attente pour acheter une carte pour un cours d’aquagym prévu à 18 h 30. L’hôtesse est toujours indisponible.

A nouveau, intervention de cette 3ème cliente auprès de l’hôtesse pour respecter les horaires.

**19 h 30** : L’hôtesse récupère les peignoirs. Une douzaine de personnes patientent…

**20 h 00** : L’hôtesse quitte son poste.

Cette situation se répète tous les jours et le samedi matin.

## MISSIONS

Une fois le problème identifié, recenser les solutions envisageables dans les domaines humains, matériels et environnementaux pour y remédier. Vous ne disposerez que du temps de fermeture des thermes pour mettre en place vos solutions afin que tout soit prêt pour la nouvelle saison thermale.

**ANNEXES**

1. Bulletins de paie a (agent de thermalisme) ; b (agent administratif d’accueil) ; c (kinésithérapeute).
2. Mels.
3. Extrait d’un entretien entre l'assistante d'accueil et un client.
4. Nombre de clients par tranche horaire.
5. Pages-écran du site.
6. Fiche de réservation
7. Plan de la zone d’accueil

**ANNEXE 2**

De : b.berthol@wanadoo.fr

A : thermes.garidole@garidolelesthermes.com

Date : 16/11/06

Objet : accueil programme remise en forme

Madame,

J’ai participé à l’un de vos programmes de remise en forme TONIC BIEN-ETRE, et je tiens à vous signaler que la prestation que vous proposez est très agréable et efficace. Cependant, il est regrettable que l’attente soit trop longue lors de l’accès aux bains bouillonnants et pour rejoindre les séances d’acquagym. C’est vraiment dommage.

Salutations.

Barbara BERTHOL

De : coralie.carmonat@aol.fr

A : thermes.garidole@garidolelesthermes.com

Date : 12/11/06

Objet : cure thermale pour enfant

Bonjour,

Mon fils Thomas a fait une cure thermale dans votre centre au mois de septembre. Je tiens à vous féliciter pour l’accueil des jeunes enfants : personnel très compétent et attentif, espaces aménagés et adaptés aux besoins des jeunes malades.

Encore merci pour votre accueil.

Coralie CARMONAT

De : stephan.carolis@laposte.net

A : thermes.garidole@garidolelesthermes.com

Date : 12/11/06

Objet : tonic bien-être spécial homme

Madame la Directrice,

A l’occasion de mon anniversaire, ma famille m’a offert un forfait étape tonic bien-être spécial homme. J’ai bien entendu effectué ce programme dans votre établissement.

Tout s’est très bien passé, mais je regrette la perte de temps énorme et l’énervement occasionné lors de mon arrivée au centre. En effet, l’hôtesse d’accueil de l’espace remise en forme, seule pour réceptionner l’ensemble des clients, est vite débordée. Regrettable à côté de la qualité des prestations que vous proposez.

Sincères salutations.

De : thermes.garidole@garidolelesthermes.com

A : laurence.polat@laposte.net

Date : 12/11/06

Objet : Re : demande réservation

Madame,

En réponse à votre demande de réservation en ligne, j’ai le regret de vous informer que cette possibilité n’existe pas actuellement.

Nous espérons toutefois vous accueillir très bientôt dans notre espace.

Sincères salutations.

### ANNEXE 3

### Extrait d’une conversation entre

### l’assistante de l’espace remise en forme et un client

**[…]**

**Le client**: « Dommage que vous soyez si mal installée dans ce recoin tout sombre ! En plus, on comprend pourquoi vous faites de la remise en forme, on en a besoin après avoir patienté debout tout ce temps !»

**L’assistante (espace remise en forme)**: « Excusez-nous ! C’est tout à fait provisoire » (cela dure quand même depuis un certain temps, pense-t-elle).

**Le client** : « C’est la première fois que je viens et vraiment cet espace d’attente est moins accueillant qu’à Digne-les-Bains. En plus, chez eux, on peut réserver en ligne. C’est pratique ».

**[…]**