

OT marqués : Maintenez le cap



POURQUOI CETTE FORMATION ?

La conduite d'une démarche Qualité mobilise fortement les équipes : on se consacre à l'analyse de l'organisation, à la résolution des problèmes, avec des moyens importants (formations, groupes de travail, réseau, consultants...). Le processus et l'avancement sont suivis. Il est assez fréquent d'observer dans les mois suivant l'obtention de la marque un essoufflement. Les autres projets opérationnels reprennent le dessus et les équipes et dans une certaine mesure les Référents Qualité rencontrent des difficultés pour dynamiser la démarche.

DATES

Les 1 & 2 février 2018

LIEU

Pontivy

INTERVENANT

E. L'HERMITTE/AVEIS

PUBLIC

Directions, Responsables de service et Animateurs Qualité

PRÉ-REQUIS

OT marqués Qualité Tourisme

MÉTHODOLOGIE

Dans l'animation, le formateur s'attache à adopter une approche pragmatique et interactive. Ceci pouvant passer par des conceptions collectives, études de cas, échanges de pratiques, exemples issus d'expériences précédentes, mises en situations, travaux pratiques.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

12

A SAVOIR

Pédagogie participative privilégiée

OBJECTIFS

- Renforcer l'intégration de la démarche Qualité dans le mode de management de la structure.
- Déployer des outils de management (qualité) performants.
- Choisir les bons outils de pilotage.
- Dynamiser la démarche qualité (au-delà des critères du référentiel).

CONTENU

Retour sur les fondements d'une démarche Qualité

Atelier collectif.

- Notion de client.
- Fondamentaux.

Renforcer le volet « management » du référentiel Qualité tourisme

Le pilotage stratégique

- La conduite d'une démarche stratégique cohérente.
- Communication interne et externe.
- Aller plus loin : intégrer les risques et opportunités.
Atelier par OT
- Le travail en mode projet.
- L'évaluation de la stratégie.

Les indicateurs

- Choix, pertinence des indicateurs, évolution.
- Structuration de l'analyse dans les différents pôles.
- Formalisation et communication.
Atelier par OT

Le travail sur la destination

- Le Groupe Qualité de Destination : constats – contenus pertinents – animation et suivi.
- Critères impliquant la collectivité.
- Valorisation de la démarche auprès des élus.
Atelier collectif.
- L'écoute et l'implication des socioprofessionnels.
- Mise en valeur la marque obtenue, développement des engagements clients.

Déployer des outils, approches permettant de dynamiser la démarche Qualité

Analyse de la démarche menée

- Causes de l'essoufflement.
- Facteurs de motivation de l'équipe.
- Analyse et plan d'actions.
Atelier par OT.

Une démarche d'amélioration continue cohérente avec le mode de management

- Non qualité, dysfonctionnements - *Atelier collectif « Analyse des causes ».*
- *Atelier « Analyse erreur humaine ».*
- Suggestions internes.
- Dispositif d'audits internes et/ou clients mystères.
- Suivi et évaluation des améliorations.

Assurer un pilotage efficace de la démarche Qualité

Le partenariat Direction / Responsable qualité

- Positionnement du Responsable Qualité dans la structure.
- Difficultés rencontrées et approches/solutions possibles.
Atelier collectif

Le suivi entre 2 audits de marque.

- Suivi du rapport d'audit.
- Lien avec le relais territorial en charge de suivi.

Faire évoluer son système documentaire

Un système documentaire adapté

- Clarifier les besoins en documents.
Atelier par OT
- Adapter la forme et les contenus.

Le pilotage des connaissances

- Le management des connaissances : repérage et liens avec le système documentaire.
- Systèmes de veille.
Atelier par OT

Renforcer sa gestion des compétences

Le pilotage des compétences et connaissances

- Les compétences.
- Le plan de formation stratégique.
- L'accompagnement des nouveaux collaborateurs.

Les entretiens individuels