

4.8

Réussir son audit qualité dans son OTSI

Objectifs :

- Acquérir les savoir-faire nécessaires à une pratique efficace de l'audit qualité
- Utiliser l'audit comme moteur de l'amélioration des performances et relations internes dans le cadre d'une démarche qualité

Pré-requis : avoir suivi une ou plusieurs actions de sensibilisation à une démarche qualité, connaître le référentiel qualité appliqué dans la structure

Programme :

Maîtriser et mesurer la Qualité :

- Hiérarchiser les points d'ancrage attendus du client
- Elaborer le référentiel normatif
- Contrôler la conformité de la qualité (audit visible)
- Repérer les sources de dysfonctionnement (audit invisible de l'organisation interne)

Améliorer la Qualité :

- Hiérarchiser les points d'ancrage attendus du client
- Elaborer le référentiel normatif
- Contrôler la conformité de la Qualité (audit visible)
- Repérer les sources de dysfonctionnement (audit invisible de l'organisation interne)

Améliorer la Qualité :

- Identifier les 5 phases d'amélioration de la qualité (évaluation, diagnostic, planification, traitement, pérennisation)
- Hiérarchiser les défaillances par niveau de criticité (méthode AMDEC)
- Rechercher les solutions correctives (axes de progrès et définition des objectifs)
- Elaborer le plan d'actions Qualité (axes stratégiques et outils)
- Mettre en place le plan d'actions (qui, quoi, où, quand, comment, combien ?)
- Contrôler et réactualiser le plan d'actions (enregistrement et diffusion des résultats)

Maîtriser les techniques : pédagogie d'audit :

- Les préceptes de base : communication personnelle, échange et écoute
- Méthodologie d'intervention : mise en place d'une procédure d'évaluation interne

- Point sur les exigences de l'auditeur

Maîtriser les techniques : facteurs clés de réussite :

- Dédramatiser : donner le ton dès la mise en place de la politique d'auto évaluation de l'audit, Entamer un processus de construction autour de la démarche
- Piloter : être juste et clair pour le respect des exigences
- Mener les entreprises dans une optique d'échange et de valorisation de la démarche
- Rassurer : donner confiance pour faire ressortir les apports de la démarche, être disponible pour répondre aux questions
- Encourager : valoriser les actions correctives déjà engagées. Permettre aux acteurs de mieux s'approprier la démarche.

Validation des indicateurs d'activités et de qualité :

- Intégrer la vérification de la pertinence des indicateurs d'activités mis en place
- Analyser l'évolution des résultats des indicateurs qualité dans le cadre de l'amélioration continue.

Public :

Tous les « référents qualité » désignés par leur Office de Tourisme ou Syndicat d'Initiative.

Pédagogie :

Formation action.

Présentation power point projetée, études de cas pratiques, mise en situation. Remise du cahier de formation comprenant la présentation, les définitions, une méthodologie d'audits et procédures de suivi.

Durée :

3 jours soit 21 heures de formation

Lieux et dates :

Blois : 9, 10 novembre et 7 décembre

Organisme de formation :

PROTOURISME