



Formation-action du « groupe projet qualité » pour la marque Qualité Tourisme Tunisie Expertise France - 2017

Contacts : Léa Lacomblez - Expertise France / Magali Ferrand cheffe de projet du jumelage



Contexte :

Dans le cadre du programme de Jumelage institutionnel avec la Tunisie «Appui à la mise en place d'un dispositif de promotion de la qualité dans le secteur touristique », Expertise France à souhaiter mettre en œuvre un programme de formation à destination de 5 agents de l'ONTT, gestionnaires du futur Label Qualité Tourisme Tunisie.

Objectifs :

- > S'imprégner de la philosophie de la démarche, être convaincu et convaincant
- > Maîtriser les nouveaux enjeux
- > Comprendre, maîtriser et se réapproprier concrètement l'ensemble des étapes de la démarche
- > Créer de la solidarité au sein du groupe et organiser le groupe ainsi que les missions de chacun pour conduire efficacement et en autonomie la démarche
- > Savoir s'adapter et s'améliorer pour animer sa démarche qualité et l'inscrire dans la durée

Notre mission :

- > Concevoir un programme sur mesure
- > Proposer une animation participative et collaborative
- > S'assurer des acquis des participants, de leur maîtrise et de l'appropriation de toute la démarche de progrès
- > Les aider à savoir la présenter, la porter et convaincre.
- > Les accompagner vers leur autonomisation pour qu'ils soient en capacité de s'organiser et de la gérer avec cohérence, efficacité et solidarité
- > Dresser un bilan global du programme et du groupe, ainsi qu'un bilan individualisé



Le programme - 9,5 journées de formations-action

- > J1 - La démarche Qualité Tourisme Tunisie
- > J2 - La campagne de recrutement des entreprises
- > J3 - La sélection des entreprises
- > J4 - La compréhension des attentes des bénéficiaires
- > J5 - Le suivi du processus d'audit et le bilan annuel
- > J6 - L'animation et promotion des entreprises labélisées
- > J7 - L'organisation de l'Equipe gestionnaire du Label et ses partenaires
- > J8 - La présentation de la démarche à toutes les parties prenantes
- > ½ J9 - L'auto-évaluation pour une action efficace et pérenne

