



## ACCUEIL 6 - Démarche qualité : formation à l'audit conseil

*Le jeudi 18 mars 2010 à l'OT de Sélestat*

*Le jeudi 27 mai 2010 à l'OT d'Obernai*

*Une des deux sessions à choisir*

*9h - 12h / 13h30 - 17h30*

*Coût : 225 € (si OT non cotisant au compte-groupe régional)*

### Objectifs pédagogiques

---

- Savoir réaliser son audit interne
- Être en mesure d'identifier et de mettre en œuvre un plan d'actions correctives

### Programme

---

#### 1 - Présentation des exigences et des outils

- Présentation de la grille d'audit : définition des différents modes de contrôle (documentaire, visite d'audit, test client mystère, questionnaire, etc...) à partir des critères de la marque QUALITE TOURISME™
- Présentation du planning d'audit : désigner un responsable du suivi pour chaque action corrective majeure et mineure.

#### 2 - les exemples de plan d'action

- Réaliser un audit documentaire : analyse des documents exigés
- Réaliser l'audit terrain et ses différentes phases : pour chaque journée, les apprenants seront formés à l'analyse du fonctionnement des OT (tantôt en situation d'auditeur, tantôt en situation d'audité, tantôt en situation d'observateur)
- Rédiger le rapport d'audit
- Piloter l'après visite : les actions correctives. A l'aide du support internet d'autoévaluation, constater les points forts, les non-conformités, notifier les écarts relevés. Conception par les auditeurs d'un plan d'action échéancé et justifié
- Bilan de la formation

### Méthode pédagogique

---

Apports théoriques

Mise en situations

### Public(s) concerné(s)

---

Directeurs et responsables des OT engagés en démarche qualité

Référents Qualité des OT engagés en démarche qualité

### Intervenants

---

Fabienne PONS, spécialiste de la mise en place des démarches qualité en OT. Elle intervient en Alsace depuis 2007 pour l'initiation à la démarche qualité et la formation aux audits conseils.