



**IQAA**

International Quality Assistance

# CATALOGUE SERVICE

Votre succès, notre réalisation



[www.iqassistance.com](http://www.iqassistance.com)



IQA

International Quality Assistance

# Bienvenue !

Dans Votre Chemin Vers le Progrès

## VOTRE SUCCÈS, NOTRE RÉALISATION



71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26



IQA

International Quality Assistance

# SOMMAIRE

---

À PROPOS DE NOUS	-----	01
NOS RÉALISATIONS	-----	02
NOS OBJECTIFS	-----	03
NOS SERVICES	-----	06
NOS FORMATIONS	-----	08
TEAM BUILDING	-----	18
ÉVÉNEMENTIEL	-----	22
REJOIGNEZ-NOUS	-----	23
NOS PARTENAIRES	-----	24



**71 Avenue Alain Savary, Tunis, Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage**



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26

# À PROPOS DE NOUS

## QUI SOMMES-NOUS ?



International Quality Assistance est une société internationale de **conseil**, de **formation** et **d'accompagnement** dans le secteur des Services.

IQA offre des prestations **sur mesure**, soutenues par **nos formateurs** et **nos experts professionnels**.

De plus, notre démarche vise à stimuler la **réflexion** et **l'innovation**, à **parfaire les compétences professionnelles**, à **encourager les meilleures pratiques** et à **renforcer la confiance du personnel**.



# NOS RÉALISATIONS

QUELQUES CHIFFRES ...



**+ 1000**

**Formations**

**Professionnelles Continues**

**+ 100**

**Team Building**



**+ 80**

**Partenaires**

**et collaborateurs**



# NOS OBJECTIFS :

BUTS QUE NOUS NOUS FIXONS



## Obj 1

Répondre aux attentes du client par des programmes sur mesure selon l'approche interactive et alternative théorique / pratique approfondies



## Obj 2

**Améliorer les compétences** des professionnels pour un meilleur service rendu aux usagers





## Obj 3

Optimiser l'usage des équipements pour garantir un niveau optimal de satisfaction de l'utilisateur et un meilleur retour sur investissement;



## Obj 4

Adopter les méthodes émergentes en matière de sécurité des employés, par "la gestion des non-conformités " et l'homogénéisation des pratiques professionnelles.



IQA

International Quality Assistance

# Nos services

Des Solutions sur Mesure...



Services



71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26

# NOS SERVICES

## DES SOLUTIONS SUR MESURE

IQA est votre partenaire de confiance pour **l'amélioration continue** et le **renforcement des compétences**.

Nous offrons une gamme complète de **services sur mesure**, comprenant des **formations professionnelles** adaptées à vos besoins spécifiques, un **accompagnement personnalisé** pour atteindre vos objectifs, une **assistance technique** spécialisée pour résoudre les défis complexes, et des activités de **team building** pour renforcer la cohésion et optimiser les performances de votre équipe.

### FORMATIONS :

IQA propose des formations professionnelles continues sur mesure pour améliorer les compétences dans différents secteurs.

### ACCOMPAGNEMENT & CONSEIL :

Nous offrons un soutien personnalisé pour aider nos clients à atteindre leurs objectifs en qualité, sécurité et efficacité.

### ASSISTANCE TECHNIQUE :

Nos experts fournissent une aide spécialisée pour résoudre les problèmes, optimiser les processus et mettre en œuvre des solutions innovantes.

### TEAM BUILDING :

Des activités pour renforcer la cohésion, favoriser la communication et améliorer les performances collectives et individuelles au sein des organisations.

### ÉVÉNEMENTIEL :

Organiser des congrès et de colloques sur des thèmes spécifiques, en invitant des conférenciers experts dans leur domaine.





**IQA**

International Quality Assistance

# Formations

## Professionnelles Continues



**71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage**



**<https://www.igassistance.com>**



**20 20 70 71 / 25 58 58 26**



IQA offre des **formations sur mesure**, soutenues par **nos formateurs et nos experts professionnels** dans différents domaines.

Nous sommes au service de la performance de nos clients. Nous mobilisons et promouvons leur capital le plus précieux : **l'humain**.

## NOUS PROPOSONS :

- Hébergement
- Technique de restauration
- Formation barman
- Gestes et bonnes postures
- Gestion des ressources humaines
- Ergonomie
- Soft skills
- Gestion des entreprises
- Santé mentale
- Sensibilisation santé

- Coursus managérial
- Coursus devenir un manager efficient
- Protection civile et risque physique
- Premiers secours
- Qualité dans les laboratoires
- Hygiène générale et alimentaire
- Environnement
- Management qualité de soins
- Coursus développer ses compétences managériales
- Le management des situations difficiles



## Environnement

Prévention et traitement des légionelles

Gestion de la qualité des eaux de piscines

BPH en thalassothérapie

BPH dans les centres de balnéothérapie ou "SPA"

Des bonnes pratiques de traitement et d'entretien relatif à la prévention de legionella pneumophila dans les installations hydriques sanitaires et dans les systèmes de climatisation

Mise à jour du guide des BPTÉ

Auto diagnostic et audit maintenance

## Hygiène Générale et Alimentaire

Bases des bonnes pratiques d'hygiène en restauration collective

Hygiène du personnel et des surfaces : répercussion sur la qualité des produits finis

L'eau potable sous ses 3 formes : Brute, adoucie, osmosée

Les matières premières par catégorie de produits

Maîtrise de l'hygiène en restauration collective par l'approche de type HACCP

Les 3 buffets du jour : points critiques et maîtrise

Prévention des toxi-infections alimentaires collectives (TIAC)

Hygiène des étages : hébergement et locaux sanitaires

Bonnes pratiques d'entretien en restauration collective (cuisine / bar / restaurant)

Bonnes pratiques d'entretien en restauration collective (secteur technique)

Plan de maîtrise sanitaire

Traçabilité et gestion de non-conformités

Moyens de maîtrise des dangers

Hygiène et sécurité



## Technique de restauration

Technique d'accueil du client et la prise de commande en restauration

Fidéliser les clients et assurer leur satisfaction, gérer les clients difficiles

Savoir travailler la présentation du petit déjeuner, déjeuner et dîner en buffet, à table ou chambre

Arts de la table : Appréhender la décoration d'une tablée

Maîtriser les règles de placement selon le nombre de convives

Management pour chef de cuisine

Assimiler les fondamentaux de l'accueil téléphonique en restauration

Maîtriser les techniques d'employé d'étage dans

Appréhender les codes du body langage et du grooming

Décliner un plan de nettoyage et de désinfection efficace et adapté

Cross-selling et up-selling

## Buanderie

Formation lingerie

Les techniques et les méthodes de la lingerie

Hygiène du linge en blanchisserie

Organisation de la blanchisserie dans votre établissement

Formation RABC et fonction linge

La mise en place des procédures dans la buanderie





Soft Skills
Formation pour les nouveaux managers
Prendre ses nouvelles fonctions de responsable hiérarchique
Management transversal
Management : pilotage de la performance de ses équipes
GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences)
Intelligence Emotionnelle
Gestion d'Accueil
Gestion des situations difficiles
Relation client : Communication efficace
Communication inter-équipe
Management et gestion des services
Communication et savoir-être
Prévention et gestion de la violence et de l'agression en milieu de travail
Développement de la coordination inter-équipe
Programmation neuro-linguistique (PNL)
Communication Digitale

Soft Skills
Communication en temps de crise Pandémique
Dynamique de Groupe
Leadership
Gestion des crises
Formation des formateurs
Atelier Idéation et résolution des problèmes
Gestion de conflit
CRM ou la gestion relation client
Conduite du changement
Maitriser la structure des appels sortants dans un contexte d'assistance technique





Soft Skills
Management efficace
Culture clients
Communication non violente
Techniques de ventes
Techniques marketing
Savoir exercer son influence
Gestion du temps et des priorités
Gestion des réunions
Comportement du consommateur
Gestion des réclamations
Techniques de négociation
Gestion des situations difficiles
Motivation d'équipe
Délégation efficace
Management des équipes
Méthodes de résolution des problèmes
Marketing stratégique
Marketing général
Technico commercial communication
B to B marketing

Soft Skills
Outils du coaching au travail
Communication événementiel
Outils de coaching performant
Développement d'un produit ou un service approprié
Coachez vos équipes
Contrôle de soi
Marketing des nouveaux projets
Etude de marché
Qualités entrepreneuriales
Modalités pratiques de l'organisation de la relation entre les organismes représentatifs du personnel et les représentants de l'entreprise





<b>Cursus Managérial</b>
Gestion des conflits
Affirmation de soi
Management des équipes et le leadership
Communication efficace
Gestion du temps et du stress

<b>Cursus devenir un manager efficient</b>
Fondamentaux du management
Leadership
Management par objectif
Gestion des conflits
Affirmation de soi
Communication non violente
Communication efficace
Conduite d'une réunion

<b>Cursus développer ses compétences managériales</b>
Techniques de communication
Management d'équipe
Prise de parole en public
Gestion des conflits

Gestion des entreprises
Géoéconomie, gestion des risques et responsabilité de l'entreprise
Comptabilité Analytique
Marketing
Marketing digital
Loi de Finance
Analyse macro économique et géopolitique - Utilisation du "Mind mapping"
Typologie de gestion de portefeuille
Modélisation des indicateurs de suivi de gestion
Modélisation et valorisation des actifs financiers
Modélisation des risques endogènes et exogènes à la gestion
Outils de la gestion de portefeuille et du trading selon les asset classes
Négociation commerciale
Négociation d'achat
Anglais des affaires
Français des affaires
Langue Russe
Langue Espagnole
Langue Allemande

Le management des situations difficiles
Techniques de communication
Gestion du temps
Prise de parole
Gestion des situations difficiles
Communication des crises
Gestion du changement



### Sensibilisation en santé

Education thérapeutique et sevrage tabagique

Alcoolisme et toxicomanie

Cancer du sein

Cancer de la prostate

Lombalgie

Hypertension artérielle



### Santé mentale

Education thérapeutique et sevrage tabagique

Alcoolisme et toxicomanie

Cancer du sein

Cancer de la prostate

Lombalgie

Hypertension artérielle



### Premier secours

Secourisme basique

Secourisme avancé



### Management qualité de soins

Enjeux des systèmes de santé et management qualité des soins

Gestion de projet de qualité et démarche d'amélioration

Management par la qualité et conduite de changement

Maîtrise des processus et mesure des indicateurs

Outils et méthodes de la qualité



### Protection civile et risque physique

Sécurité incendie

Plans d'évacuation

Intervention face aux risques chimiques

Préparation aux situations d'urgence et des sinistres

Facteur humain et comportements à risque

Ambiances acoustiques et bruit

Ambiances lumineuses

Ambiances thermiques

Accidents du travail et méthode de l'arbre des causes

Troubles musculosquelettiques

Risque chimique

Equipements de protection individuelle (EPI)

Travail en hauteur

### Qualité dans les laboratoires

Métrologie et accréditation des laboratoires

Bonnes pratiques d'hygiène en laboratoire

Guide des bonnes pratiques de laboratoire : GBPL

Accréditation selon ISO 15189



<b>Gestion des ressources humaines</b>
Evolution de la carrière fonctionnelle et des postes de responsabilité
Gestion des ressources humaines et prise de décision stratégique
Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
Fautes de gestion en matière de ressource humaines
Développement des conventions de partenariat: Formation et Recrutement
Comment réussir un concours de recrutement /de promotion
Modalité d'organisation des concours
Modalité des Congés
Droits et obligations des agents
Principales activités de GRH et leurs interdépendances
Stratégies de GRH
Principales pratiques de gestion des ressources humaines
Effets des activités de GRH sur le personnel et la gestion des organisations
Les clés de droit du travail et la gestion des dossiers disciplinaires
Négociation sociale et syndicale
La gestion pratique des dossiers des maladies professionnelles

<b>Gestion et bonnes postures</b>
Ergonomie des postes de travail informatisés
Aménagement des locaux
Ergonomie et normes en conception
Organisation du télétravail
Métrologie des ambiances physiques de travail
Analyse de l'activité : comprendre le travail
Négociation sociale et syndicale
La gestion pratique des dossiers des maladies professionnelles





IQA

International Quality Assistance

# Team Building

Unir les forces pour réussir ensemble...



**71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage**



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26

IQA est votre allié pour transformer vos équipes en un groupe soudé et performant.

Nous proposons des activités de team building personnalisées qui répondent aux besoins spécifiques de vos collaborateurs et de votre organisation.

## Les objectifs du Team Building:

**Créer et renforcer la cohésion de groupe**

**Désamorcer les conflits**

**Booster la motivation individuelle et collective**

**Développer l'intelligence collective**

**Intégrer les nouveaux collaborateurs**

**Améliorer la communication interne**



Jeux  
de brise-glace



Jeux  
de construction

Activités  
en plein air



Jeux  
de Stratégie

Activités  
de Relaxation



# LIEU DE TEAM BUILDING

Des maisons  
d'hôtes



Des Hôtels



**IQA**

International Quality Assistance

# EVÉNEMENTIEL SCIENTIFIQUE



**71 Avenue Alain Savary, Tunis , Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage**



**<https://www.iqassistance.com>**



**20 20 70 71 / 25 58 58 26**

Notre service événementiel comprend l'organisation **de congrès, des ateliers et des colloques** sur **des thèmes spécifiques avec des conférenciers nationaux et internationaux** spécialisés dans leur domaine

## Nous assurons:

**Gestion administrative et financière**

**Relations partenaires et sponsors**

**Gestion des inscriptions**

**Communication Web et print**

**Secrétariat scientifique**

**Régie Logistique et technique**

**Hébergement et Transport**

**Programme social et Touristique**



# REJOIGNEZ-NOUS



25 58 58 26 / 20 20 70 71



[contact@iqassistance.com](mailto:contact@iqassistance.com)



[www.iqassistance.com](http://www.iqassistance.com)



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Tunisia



**IQA**

International Quality Assistance





IQA

International Quality Assistance

# Nos partenaires

## Nous fons confiance

CLINIQUE | Hannibal

Member of THG

CLINIQUE | Soukra

Member of THG

CLINIQUE | Taoufik

Member of THG

مصحة ابن خلدون  
POLYCLINIQUE IBN KHALDOUN



POLYCLINIQUE  
ERRACHID



CLINIQUE EL YOSR  
INTERNATIONALE  
مصحة اليسر الدولية



CLINIQUE AMEN  
Nabeul



CLINIQUE AMEN  
La Marsa



CLINIQUE AMEN  
Mutuelleville



مصحة الأطفال بتونس  
CLINIQUE PEDIATRIQUE DE TUNIS



مصحة مونتبلير  
Clinique Montplaisir



Clinique  
PASTEUR  
مصحة باستور

clinique  
AVICENNE  
Clinique Avicenne de Tunis  
مصحة ابن سينا



معهد صالح أزايز  
INSTITUT SALAH AZAIZ



الأمان للصحة  
AMEN SANTE



مصحة اميلكار  
POLYCLINIQUE AMILCAR



CLINIQUE JERRADA OASIS  
multidisciplinaire



POLYCLINIQUE  
L'EXCELLENCE



LA CLINIQUE MEDITERRANEENNE  
الوصحة المتوسطية



مصحة الياسمين  
POLYCLINIQUE LES JASMINS

مصحات المنار



LES CLINIQUES EL MANAR



mc PHARMA



LA ROSE  
CLINIQUE



POLYCLINIQUE  
DAR ESSALEM



مصحة العالية  
POLYCLINIQUE ELALYA



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26



IQA

International Quality Assistance

# Nos partenaires

Nous fons confiance



**FOUR SEASONS**  
HOTELS AND RESORTS

**LAICO**   
SPA & CONFERENCE CENTER  
TUNIS



**MÖVENPICK**  
Hotels & Resorts



**MARRIOTT**



**Sheraton**



**ADAM**  
HOTEL SUITES



The Sindbad  
★★★★★



**DAR EL MARSА**  
★★★★★

**NOVOTEL**

**CARTHAGE THALASSO**  
RESORT  
★★★★★

**RAMADA**<sup>®</sup>  
PLAZA BY WYNDHAM  
TUNIS



**HOBO's**  
CHICKEN TRIP



**Plasticum**



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26



IQA

International Quality Assistance

# Nos partenaires

Nous fons confiance



intrasure®



ÉCOLE PARAMÉDICALE  
UNIVERSITÉ CENTRALE  
HONORIS UNITED UNIVERSITIES



GE HealthCare



Deutsch-Tunesische  
Industrie- und Handelskammer  
أكاديمية التونسية الألمانية للصناعة والتجارة  
Chambre Tuniso-Allemande  
de l'Industrie et du Commerce



71 Avenue Alain Savary, Tunis, Résidence les tours du belvédère Bloc D, 1er étage



<https://www.iqassistance.com>



20 20 70 71 / 25 58 58 26