



**IQA**

International Quality Assistance



**IQA**

**International Quality Assistance**

**Together we Can Join Safety  
& Quality to Achieve Excellence**





# IQA

International Quality Assistance

## Objectifs

- Répondre aux attentes du client par des programmes sur mesure selon l'approche interactive et alternative théorique / pratique approfondies;
- Améliorer les compétences des professionnels pour un meilleur service rendu aux usagers;
- Optimiser l'usage des équipements pour garantir un niveau optimal de satisfaction de l'utilisateur et un meilleur retour sur investissement;
- Adopter les méthodes et les techniques émergentes en matière de sécurité des employés, par "la gestion des non-conformités" et l'homogénéisation des pratiques professionnelles.

## Pays

Bahreïn		Sierra Leone		Lybie		Nigeria	
Oman		Algérie		Liban		Kenya	
Jordanie		Italie		Maroc		Senegal	
Afrique du Sud		France		UAE		Togo	
Cote d'Ivoire		Suisse		KSA		Burkina Faso	
Congo		Belgique		Kuwait			
Rwanda		Tunisie		Guinée			



# IQA

International Quality Assistance

## Votre Partenaire Qualité

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 services peuvent être assurés :

- Dans nos locaux
- Dans un sites de référence
- A distance en webinaires

### Accompagnement & Conseil



Fort d'une solide expérience dans le secteur service de prestation , IQA vous accompagne et vous assiste dans l'organisation, la gestion et la conduite de projets au sein de votre établissement.

- Hygiène
- Organisation Administrative
- Ergonomie et Conception industrielle
- Evaluation et Prévention des Troubles Musculo-Squelettiques
- Evaluation des Risques Professionnels
- Bien-être au Travail et Risques Psychosociaux
- Communication et Développement Personnel
- Gestion des Ressources Humaines
- Recrutement
- Accompagnement des Cadres et des Dirigeants
- Evaluation du Personnel et Bilan de Compétences
- Diagnostic Organisationnel
- Gestion du Flux de Travail
- Gestion de Projet
- Diagnostic financier, organisationnel et opérationnel.
- Etudes de rentabilité et de faisabilité des projets.
- Etudes de restructuration et redressement des entreprises.
- Diagnostic préalable à la « Mise à Niveau ».
- Conseil juridique et fiscal
- Stratégie " Marketing "

### Assistance Technique



IQA aide votre personnel dans l'acquisition des compétences pratiques et techniques. Sur site, avec nos experts, votre personnel bénéficie d'une assistance technique de qualité.

- Hygiène
- Prévention des Risques Professionnels
- Métrologie
- Gestion du Temps
- Organisation Administrative
- Gestion de Projet
- Gestion Opérationnelle
- Stratégie " Marketing "



# IQA

International Quality Assistance



## TEAM BUILDING

IQA propose de multiples activités et ateliers dans le cadre de nos Team Building. A l'hôtel ou en plein air, nos Team Building sont filmés afin de pouvoir confronter les participants à la vidéo et qu'ils puissent prendre conscience de leurs attitudes en groupe. Par ailleurs, à la demande du client, nous proposons de fournir un rapport de synthèse de chaque participant afin de rendre compte de leurs atouts et de leurs axes de progrès.

### Les objectifs du Team Building

- Créer / renforcer la cohésion de groupe
- Développer l'intelligence collective
- Intégrer les nouveaux collaborateurs
- Désamorcer les conflits
- Booster la motivation individuelle et collective
- Communiquer autrement





International Quality Assistance



## EVÉNEMENTIEL SCIENTIFIQUE



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 proposons aussi la gestion logistique des événements que nos clients souhaitent organiser.

- Gestion administrative et financière
- Gestion des inscriptions
- Secrétariat scientifique
- Relations partenaires et sponsors
- Communication Web et print
- Régie Logistique et technique
- Hébergement et Transport
- Programme social et Touristique

Tunisie: 34 Rue Salem Bouhajeb 1082 Mutuelleville Tunis  
E-mail : [contact@iqassistance.com](mailto:contact@iqassistance.com)  
Tel : + 216 20 20 70 71 / +216 20 20 81 82 / +216 25 58 58 26



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



# IQA

International Quality Assistance

## Formation

**IQA offre une formation sur mesure, soutenue par nos formateurs et nos experts professionnels dans différents domaines.**

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

- Gestion des Ressources Humaines
- Ergonomie
- Soft-Skills
- Gestion des Entreprises
- Santé Mentale
- Sensibilisation Santé
- Cursus Managérial
- Cursus devenir un manager efficient
- Protection Civile et Risque Physique
- Premiers Secours
- Qualité dans les laboratoires
- Hygiène Générale et Alimentaire
- Environnement
- Management Qualité de soins
- Cursus développer ses compétences managériales
- Le management des situations difficiles





**IQA**  
International Quality Assistance

## Gestion des Ressources Humaines

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

## Ergonomie

Ergonomie des postes de travail informatisés

Aménagement des locaux

Ergonomie et normes en conception

Organisation du télétravail

Métriologie des ambiances physiques de travail

Analyse de l'activité : comprendre le travail

**DROITS ET OBLIGATIONS**





# IQA

International Quality Assistance

## 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 en milieu hôtelier

Gestion des situations difficiles en milieu hôtelier

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

Programation neuro-linguistique ( PNL )

Communication Digitale

Communication en temps de crise Pandémique

Dynamique de Groupe

Leadership

Gestion des crises

Formation des formateurs

Atelier Idéation et résolution des problèmes

Gestion des conflits

CRM ou la gestion relation client

Conduite du changement

Leadership

Maitriser la structure des appels sortants dans un contexte d'assistance technique

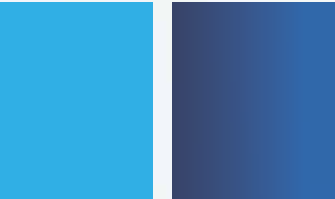






# IQA

International Quality Assistance



## Soft-Skills

Management efficient

Culture clients

Communication non violente

Techniques de ventes

Techniques markétings

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



# IQA

International Quality Assistance

## 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

Techniques du buzz Marketing

B to B marketing



## Cursus Managérial

Gestion des conflits

Affirmation de soi

Management des équipes et le leadership

Communication efficace

Gestion du temps et du stress

Tunisie: 34 Rue Salem Bouhajeb 1082 Mutuelleville Tunis

E-mail : [contact@iqassistance.com](mailto:contact@iqassistance.com)

Tel : + 216 20 20 70 71 / +216 20 20 81 82 / +216 25 58 58 26



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



# IQA

International Quality Assistance



## Cursus devenir un manager efficient

Fondamentaux du management

Leadership

Management par objectif

Gestion des conflits

Affirmation de soi

Communication non violente

Communication efficace

Conduite d'une réunion

## Cursus développer ses compétences managériales

Techniques de communication

Management d'équipe

Gestion des conflits

Prise de parole en public

## Le management des situations difficiles

Techniques de communication

Gestion du temps

Prise de parole

Gestion des situations difficiles

Communication des crises

Gestion du changement



# IQA

International Quality Assistance

## Gestion des entreprises

Géooéconomie, 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 des actifs et des instruments financiers

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

Gestion du Stock

Anglais des affaires

Français des affaires

Langue Russe

Langue espagnole

Langue allemande

Microsoft office ( Excel , Power point , Word , Outlook )

## Santé mentale

Identifier les risques psychosociaux et agir

Charge mentale, stress et organisation du travail

Gestion individuelle du stress et des émotions

Harcèlement moral et sexuel au travail

## Sensibilisation en santé

Education thérapeutique et sevrage tabagique

Alcoolisme et toxicomanie

Cancer du sein

Cancer de la prostate

Diabète

Lombalgie

Hypertension artérielle



Tunisie: 34 Rue Salem Bouhajeb 1082 Mutuelleville Tunis

E-mail : [contact@iqassistance.com](mailto:contact@iqassistance.com)

Tel : + 216 20 20 70 71 / +216 20 20 81 82 / +216 25 58 58 26



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



# IQA

International Quality Assistance

## 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



OCTOBRE ROSE  
MOBILISONS-NOUS CONTRE  
LE CANCER DU SEIN



## Premier Secours

Secourisme basique

Secourisme avancé



## 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





# IQA

International Quality Assistance

## 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
- Tracabilité et gestion de non-conformités
- Moyens de maîtrise des dangers
- Hygiène et sécurité en hôtellerie

## Environnement

- Prévention et traitement des légionelles
- Gestion de la qualité des eaux de piscines
- BPH en thalassothérapie
- L'eau potable sous ses 3 formes : brute-adoucie- osmosée
- 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 BPTE
- Auto diagnostic et audit maintenance

## 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





**IQA**

International Quality Assistance

# Contacter Nous



## Adresse

---

**Tunisie:**

34 Rue Salem Bouhajib 1082 Mutuelleville Tunis

**Italie:**

Galleria Del toro N. 3-40121 Bologna

**Maroc :**

F2A S.A 202, Bd. Abdelmoumen, RDC, N°5, 30240  
Casablanca - Maroc

## Contact

---

+216 20 20 70 71

+216 20 20 81 82

+216 25 58 58 26

## Email

---

contact@iqassistance.com

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



# IQA

International Quality Assistance

## Nos Partenaires



Tunisie: 34 Rue Salem Bouhajeb-1082 Mutuelleville Tunis  
Italie: Galleria Del toro N. 3-40121 Bologna  
E-mail : [contact@iqassistance.com](mailto:contact@iqassistance.com)  
Tel : + 216 20 20 70 71 / +216 20 20 81 82 / +216 25 58 58 26



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