



## PROGRAMME DE FORMATION

### Nouveaux Référents Qualité : prendre en main l'animation de la démarche qualité de son office de tourisme

3 jours  
21,00 heures

#### Public visé

Tout Référent Qualité nouvellement en charge pour animer et déployer une démarche QT déjà existante dans l'OT (OT non labellisé ou en cours de renouvellement) et/ou Assistants Qualité pour des OT fonctionnant en binôme sur cette animation

#### Pré-requis

Cette formation ne nécessite pas de pré-requis

#### Objectifs pédagogiques

##### POURQUOI SUIVRE CETTE FORMATION ?

**Votre office de tourisme est marqué Qualité Tourisme. Vous êtes nouvellement en charge de la démarche Qualité dans un office de tourisme déjà marqué ou en cours de démarche. Vous devez donc vous approprier le référentiel et adapter, faire évoluer la démarche Qualité en fonction du mode de management de la structure ou des évolutions souhaitées dans son organisation. Votre mission est avant tout transversale avec de fait un travail avec l'ensemble des services dont la Direction. Nous vous proposons ici une formation opérationnelle de 3 jours pour prendre en main le pilotage et l'animation de la démarche en interne et en externe.**

Cette formation va vous permettre de répondre aux besoins suivants:

- vous approprier les exigences du référentiel Qualité Tourisme et d'accompagner la réflexion de vos collaborateurs aux outils, méthodes, organisations les plus pertinents au regard du contexte et des enjeux de l'office de tourisme
- trouver votre positionnement en tant qu'animateur. La démarche qualité est avant tout une affaire "collective" tant en interne qu'en externe. Or, l'adhésion n'est pas toujours au rendez-vous.

##### OBJECTIFS DE FORMATION

- Comprendre le fonctionnement de la marque Qualité Tourisme et ses procédures d'audit
- S'approprier les exigences du référentiel QT
- Disposer d'outils et d'approches pour animer la démarche en interne. Définir sa posture de Référent Qualité
- Structurer une méthodologie d'animation interne et externe de la démarche Qualité
- Être en capacité de planifier les actions relatives à la démarche Qualité



## Programme de la formation

### ENJEUX ET CONCEPTS DEMARCHE QUALITE - LE DISPOSITIF

- Enjeux des démarches Qualité dans le tourisme
- Les différents dispositifs existants (Qualité Tourisme, norme AFNOR, ISO 9001...)
- Fonctionnement du dispositif Qualité tourisme - procédure d'Audit
- Fondement d'une démarche Qualité - Concepts - Notion de client

### PRESENTER ET SENSIBILISER A LA QUALITE

- Présenter la démarche Qualité aux collaborateurs, à une nouvelle Direction, aux élus
- Sensibiliser les socioprofessionnels aux démarches de labels

### QUALITE TOURISME EXIGENCES : PILOTAGE DIRECTION

- Volet stratégique - Plan d'actions
- Bilan annuel des actions - indicateurs - analyse
- Gestion des ressources humaines et compétences (recrutement, accueil, intégration des nouveaux, formation continue)
- Communication interne
- Outils d'amélioration interne : dysfonctionnements et améliorations - communication

### QUALITE TOURISME EXIGENCES : CONDUITE DES MISSIONS

- Maîtrise des missions : Promotion - communication - socioprofessionnels
- Maîtrise des missions : accueil / information
- Maîtrise des missions : Commercialisation - événementiel

### QUALITE TOURISME EXIGENCES : ECOUTE CLIENT ET GQD

- Bilans et évaluation - indicateurs d'écoute client - évaluation de la satisfaction
- Le Groupe Qualité de la Destination

### METHODOLOGIE D'ANIMATION INTERNE DE LA DEMARCHE

- Positionnement du Référent Qualité et des services
- Outils complémentaires (corrections grille de cotation de l'implication, outil auto-évaluation de l'implication individuelle, répartition référentiel par service....)
- Réunion annuelle de fonctionnement
- L'analyse de la démarche
- La planification de la démarche : présentation du critère, d'un exemple de plan d'actions

### DEPLOYER UNE APPROCHE DOCUMENTAIRE ADAPTEE

- Des documents adaptés aux besoins : requis - forme et contenu - continuité de service - gestion

### ANALYSE ET PLANIFICATION GLOBALE

- Planification de la démarche
- Plan d'actions et suivi

## Modalités pédagogiques

- Formation interactive durant laquelle les participants sont sollicités : méthodologie participative, partage d'expériences, ateliers en sous-groupes
- Alternance d'apports théoriques et de cas concrets

## Moyens et supports pédagogiques

- Support pédagogique de formation remis au format PDF sur l'extranet de l'apprenant
- Résultats des ateliers
- Exemples vus en formation

- Ensemble de guides et documents complémentaires

### Modalités d'évaluation et de suivi

La formation fait l'objet d'une évaluation du niveau initial de chaque stagiaire vis à vis des prérequis et objectifs de la formation

La progression en cours de formation fait l'objet d'une évaluation constante de chaque stagiaire sur les objectifs de formation déjà abordés.

L'atteinte des objectifs pédagogiques de formation est évaluée à la fin de chaque formation.

La formation est évaluée à l'issue de la formation : questionnaire à chaud et à froid.

Une certificat de réalisation est remis au stagiaire à l'issue de la formation.