

# PROGRAMME DE FORMATION

## Label Destination d'Excellence : se conformer au nouveau référentiel

### Objectifs de la formation

- S'approprier les nouvelles exigences du volet « Ecoresponsable » du label « Destination d'Excellence » et les évolutions sur le dispositif d'attribution
- Disposer d'éléments permettant de constituer une base de ressources pertinentes (veille, guides et supports, réglementations)
- Initier un plan d'actions

### Programme

Avec l'évolution de la marque Qualité Tourisme vers le label Destination d'Excellence, les offices de tourisme doivent élargir leur démarche de progrès / qualité en intégrant les différentes composantes du tourisme durable : l'environnement, le social, le culturel et dans une moindre mesure, au regard du référentiel « Destination d'excellence », l'économie.

Cela nécessite de fait une évolution de leurs domaines de compétences en lien avec la compréhension des enjeux, leur positionnement interne/externe mais aussi d'un point de vue technique et/ou réglementaire.

La démarche de progrès constitue un socle solide sur lequel l'office de tourisme va pouvoir s'appuyer pour réussir cette transition. Cette formation vise ainsi à faciliter l'accompagnement interne de cette démarche par le Référent Qualité.

#### Module 1 : L'évolution de Qualité Tourisme vers DEX - (1 h 30)

- Contexte général
- Evolution des procédures d'attribution de la marque : focus sur les différences avec le dispositif Qualité Tourisme
- Tourisme durable : les enjeux et ses différentes dimensions

#### Module 2 : Les éléments stratégiques du pilier DEX éco-responsable - (4h)

- Engagement environnemental et sociétal (engagement général, Tourisme & Handicap, Sensibilisations internes)
- Stratégie de promotion/communication et gestion des flux  
Stratégie d'animation des socioprofessionnels : intégrer le développement durable (actions et sensibilisations)
- Diagnostic environnemental, objectifs et programme d'actions : initiation méthodologique
- Diagnostic énergie
- Indicateurs environnementaux et sociétaux

#### Module 3 : Constitution d'une base de ressources - (1h30)

- Outils et source de veilles pertinentes
- Gestion de la base de ressources
- Initiation à la recherche réglementaire (aspect important : références réglementaires dans DEX +certaines exigences DEX liées à des exigences réglementaires).

#### Module 4 : Les infrastructures et équipements - (4h)

- Le volet achat :
  - Appropriation des exigences
  - Éléments de repère : labels, outils supports



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON  
/ Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z – Activité enregistrée sous le n° 84 691 487  
469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas  
agrément de l'Etat

- Le bâtiment et sa gestion :
  - Identification des critères impliquant la Commune
  - Éléments techniques complémentaires
  - Accessibilité handicap et informations associées

#### **Module 5 : La communication écoresponsable - (1h)**

- Critères DEX
- Partage d'expériences et ressources complémentaires

#### **Module 6 : La prise en compte des collaborateurs - (1h30)**

- Implication et écoute des collaborateurs
- Critères Qualité de Vie au Travail
- Critères égalité homme/femme

#### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques
- Echanges d'expériences
- Travail individuel
- Ateliers (collectifs) : différents formats/types d'atelier (productions collectives, jeu, quizz...)
- Support et ressources pédagogiques transmis aux stagiaires

#### **Public**

Référent.e qualité

#### **Prérequis**

Etre dans une démarche de progrès

#### **Informations complémentaires**

Cette formation est dispensée par Emmanuelle L'Hermite, consultante – auditrice – formatrice Qualité Sécurité Environnement.

#### **Modalités d'évaluation (Pré-Formation)**

- Questionnaire de pré-formation en ligne

#### **Modalités d'évaluation (Post-Formation)**

- Evaluation des acquis par l'intervenante en fonction des objectifs visés : quiz, mise en pratique, ébauche du plan d'actions produit et remis à la formatrice.
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain de la fin de formation

#### **Durée**

2.00 jour(s)

14:00 heures



Auvergne  
Rhône-Alpes  
Tourisme



Auvergne Rhône-Alpes Tourisme\_Trajectoires Tourisme : 11 B, Quai Perrache , 69002, LYON / Tél. : 04 81 13 28 32 / contact@trajectoires-tourisme.com  
Siret n° 824 433 866 000 46 - Code NAF 94.99Z - Activité enregistrée sous le n° 84 691 487 469 auprès du préfet de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat