PROGRAMME DE FORMATION

Moderniser son approche documentaire Qualité

Objectifs de la formation

- Disposer d'outils pour analyser son propre système documentaire et ses axes de progrès.
- Comprendre l'intérêt des documents demandés par la démarche et au regard des besoins de la structure
- Identifier les axes d'amélioration : forme, contenu des documents et gestion de la base documentaire en leur donnant plus de sens et en impliquant la direction et l'équipe

Programme

Les offices de tourisme ayant déployé une démarche Qualité, ont une première approche probablement souvent trop axée « formalisation des pratiques et de l'organisation », bref la rédaction de procédures. Avec plus de recul, cette approche à ses limites : lourdeur des mises à jour, mauvaise perception de la Qualité par les équipes, frein au dynamisme des actions...

Il est vrai que les versions antérieures du référentiel Qualité Tourisme™ ne facilitaient pas le déploiement d'une approche documentaire pertinente.

Cette formation est adaptée pour :

- y voir plus clair dans l'évolution des exigences documentaires du référentiel Qualité Tourisme™
- repenser la place des documents dans le management et l'organisation de son office de tourisme.
- accentuer l'implication des équipes.

La « juste » formalisation des pratiques est donc un enjeu fort de la démarche « Qualité ».

Module 1 : Des documents adaptés aux besoins

- Typologie des documents
- Repérage des obligations documentaires du référentiel Qualité Tourisme™
- Atelier 1 (par groupes) : repérage typologie exigences documentaires (procédures, traçabilité, stratégies…) et exigences de résultats sans obligation documentaire
- Identification des besoins en documents pour une plus grande valeur ajoutée pour l'office de tourisme et les équipes
- Atelier 2 (par groupes) : donner du sens, faire les bons choix – trouver des axes d'amélioration.
- Approche pour assurer la continuité du service
- Test individuel d'un outil : gérer le risque d'absence
- Outil pour faire le tri des documents existants
- Approche si plusieurs BIT

Module 2 : Faire évoluer la forme et le contenu des documents

- Atelier 3 (par groupes) : analyse de procédures et repérage des bonnes idées
- Opportunités, sources d'évolutions, partage d'expérience

Module 3 : Gérer le fond documentaire

- Le cycle de vie des documents : différentes approches
- Modalités de référencement, indexation, revue et validation des documents : une démarche de bon sens
- Arborescence informatique, travail en réseau
- Intranet Qualité
- Diffusion et communication auprès des équipes
- Protection et sauvegarde

Méthodes et supports

- Apports théoriques
- Echanges d'expérience
- Exercices pratiques
- Nombreux exemples
- Travail individuel d'analyse des outils utilisés dans sa structure et des besoins d'évolution
- Ateliers collectifs
- Support et/ou ressources pédagogiques disponibles sur l'espace apprenant durant 20 jours après la formation
- Les méthodes pédagogiques sont adaptées au format distanciel, pour cette formation, elle est séquencée en 2 demi-journées (réparties sur 2 jours différents)

Public

Référent.e qualité de son office de Tourisme

Prérequis

Pas de prérequis

Matériel nécessaire :

Formation à distance, une assistance technique est prévue pour pallier aux problèmes de connexion. En fonction de l'outil de classe virtuelle (zoom, google meet, teams, …) et selon le paramétrage de votre ordinateur, il est possible de devoir installer le widget associé à cet outil avant la 1ere connexion à la classe virtuelle pour pouvoir y participer. Il est donc conseiller de vous connecter 15 mn avant l'heure de début de formation.
De plus, pour garantir une session à distance de qualité, il est également indispensable de vous connecter à la formation depuis un **ordinateur disposant d'une bonne connexion Internet et équipé d'une Webcam et d'un micro et de vous isoler dans un bureau (le casque ou les écouteurs permettent un confort d'écoute optimum).**

Informations complémentaires

Cette formation est dispensée par Emmanuelle LHERMITTE. Auditrice Qualité Tourisme™, Qualiticienne de formation et de métier, elle a une approche pragmatique et opérationnelle de la qualité.

Modalités d'évaluation (Pré-Formation)

- Evaluation des acquis par l'intervenant.e en fonction des objectifs visés : QCM et ateliers
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé 2 jours après la fin de la formation

Modalités d'évaluation (Post-Formation)

- Questionnaire de pré-formation en ligne

Durée

2,00 jour(s)
7:00 heures