

## PROGRAMME DE FORMATION

### Se lancer dans la démarche de progrès de son office de tourisme

#### Objectifs de la formation

- Comprendre le fonctionnement du label Destination d'Excellence et ses procédures d'audit
- Connaître le référentiel Destination d'Excellence, les outils : intégrer les principes de démarches de progrès
- Structurer une méthodologie d'animation interne et externe de la démarche de progrès
- Planifier les actions relatives à la démarche de progrès

#### Programme

La marque Qualité Tourisme évolue et devient Destination d'Excellence.

Votre office de tourisme a déployé la marque Qualité Tourisme ou est en cours de déploiement du label Destination d'Excellence et vous avez récemment pris en charge une mission d'animation de la démarche de progrès de l'office de tourisme, soit en tant que Référent.e Qualité (RAQ), soit en tant qu'assistant.e afin de le.la seconder ? Cette mission Qualité est avant tout une mission transversale qui amène à travailler avec l'ensemble des services dont la Direction.

#### Module 1 : Les labels Qualité Tourisme et Destination d'Excellence - Le dispositif

- Les différents dispositifs existants (Destination d'Excellence, norme AFNOR, ISO 9001...)
- Fonctionnement du dispositif Destination d'Excellence™ - procédure d'Audit
- Fondement d'une démarche de progrès - Concepts - Notion de client
- Le référentiel
- Les fondamentaux des démarches de progrès

#### **Module 2 : Le volet stratégique dans Destination d'Excellence**

- Approche globale méthode : Intérêt, missions et objectifs, diagnostic, objectifs, plans d'actions annuel, évaluation
- Stratégie de promotion/communication dont la gestion des flux
- Stratégie Accueil et diffusion de l'information
- Stratégie d'animation des socioprofessionnels (intégration du développement durable)

#### **Module 3 : Constitution d'une base de ressources**

- Outils et source de veilles pertinentes
- Gestion de la base de ressources

#### **Module 4 : Les infrastructures et équipements**

- Le volet achat :
  - Appropriation des exigences
  - Eléments de repère : labels, outils supports
- Le bâtiment de gestion :
  - Identification des critères impliquant la Commune
  - Eléments techniques complémentaires
  - Accessibilité handicap et informations associées

#### **Module 5 : La mission Accueil**

- Critères organisationnels – gestion des informations
- Exigences relatives à la prise en charge sur les différents types d'accueil (face à face, téléphone, mails, réseaux sociaux)

- Pour l'accueil des clientèles étrangères - Synthèse exigences (traductions, langues parlées dont critères communication)

#### **Module 6 : La mission Promotion et communication**

- Les dysfonctionnements internes
- L'écoute des parties intéressées – visiteurs
  - Réclamations
  - Avis sur les réseaux sociaux
  - Enquêtes de satisfaction
- L'écoute des parties prenantes – collaborateurs
  - Gouvernance
  - Enquêtes « climat social »
  - Qualité de vie au travail
  - Egalité Homme Femme
- Les indicateurs et bilans

#### **Module 7 : Evaluation, analyse et amélioration**

- Les dysfonctionnements internes
- L'écoute des parties intéressées – visiteurs
  - Réclamations
  - Avis sur les réseaux sociaux
  - Enquêtes de satisfaction
- L'écoute des parties prenantes – collaborateurs
  - Gouvernance
  - Enquêtes « climat social »
  - Qualité de vie au travail
  - Egalité Homme Femme
- Les indicateurs et bilans

#### **Module 8 : Approche documentaire**

- DEX – exigences de formalisation
- Besoins en documents
- Forme des documents

#### **Module 9 : Animation de la démarche interne et externe / positionnement Référent Qualité**

- Rôles du Référent Qualité
- Présenter la démarche aux collaborateurs et aux élus

#### **Méthodes et supports**

- Apports théoriques
- Échanges d'expérience
- Présentation d'exemples
- Test d'outils méthodologiques
- Supports et ressources pédagogiques transmis aux stagiaires (ppt, exemples, restitution...)

#### **Public**

Référent.e Qualité

#### **Prérequis**

Pas de prérequis

**Matériel nécessaire :**

Pour les Jours 3 et 4 (à distance) : Disposer d'un ordinateur muni d'une caméra et d'une bonne connexion internet pour les classes virtuelles. L'usage d'un casque ou d'écouteurs est conseillé pour suivre la formation dans de bonnes conditions d'écoute et de concentration.

**Informations complémentaires**

Cette formation est dispensée par Emmanuelle L'Hermitte, 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'intervenant.e en fonction des objectifs visés : QCM
- Questionnaire de satisfaction en ligne envoyé le lendemain après la fin de la formation

**Durée**

3,50 jour(s)  
24:50 heures