

PROGRAMME DE FORMATION 2022

La qualité : garder le cap entre 2 audits

La qualité : rendre la démarche qualité plus attractive

Lieu de la formation : A distance

Durée : 2 jours

Nombre total d'heures de formation : 14

Date(s) : 7 mars, 14 mars (Nombre total d'heures de formation : 14)

Tarif de la formation

380 € net de taxes.

Pour demande de prise en charge de la formation auprès de l'OPCO :

- N° de Déclaration d'Activité : 76340953834
- N° SIRET : 83203963000039

Salariés de droit privé des organismes institutionnels du tourisme, n'oubliez pas de faire votre demande de prise en charge auprès de l'AFDAS ! Sans convention de formation à jour dans l'espace Afdas, le CRTL au moment de la facturation, se verra dans l'obligation de facturer directement la structure.

Finalité

Être opérationnel et assurer la continuité du service dans les 5 ans `

Objectifs opérationnels

1. Développer une méthode de suivi de sa démarche qualité
2. Savoir animer la qualité et maintenir l'énergie positive autour de votre démarche
3. Améliorer l'organisation documentaire.
4. Mettre en place son plan d'action qualité.

Public cible

Référénts qualité, direction d'offices de tourisme marqués

Pré-requis

Être engagé dans une démarche qualité et avoir la responsabilité du suivi et de la mise en œuvre.

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 2 jours
- **Nombre d'heures** : 14 heures
- **Dates** : 7 mars, 14 mars
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 11
- **Horaires** : 9h00-12h30 et 14h-17h30
- **Lieu** : A distance
- **Code action** : 26000

Accessibilité : Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.

Modalités d'accès : Inscription en ligne sur le site pro du CTRL Occitanie <https://pro.tourisme-occitanie.com/plateforme-de-services/programme-regional-de-formation-des-organismes-de-tourisme/>

Délai d'accès : Les formations du CRTL Occitanie sont accessibles de leur mise en ligne jusqu'à 15 jours avant la 1ère journée de formation (temps requis pour confirmation de la session et envoi des convocations). Passé ce délai, il est préférable de prendre contact avec le service formation pour s'enquérir des éventuelles places disponibles et des possibilités d'inscriptions en ligne. *Contacts : Sylvie Bonnefoy au 04 30 63 84 25 ou formation@crtoccitanie.fr*

Intervenants

Audrey Assemat, Authentis

Authentis est reconnu par la qualification PQF dans le domaine Hôtellerie, Restauration et Tourisme par prolongation jusqu'au 30/12/2020.

- Formatrice depuis 16 ans
- Auditrice qualité senior depuis 16 ans
- Accompagnement démarche qualité depuis 13 ans
- Ingénierie pédagogique

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Matériel stagiaire** : Ordinateur équipé d'une web cam, de hauts parleurs et d'un microphone. Accès au système documentaire de l'office de tourisme.
- **Moyens mis à disposition** : Logiciel zoom pour la classe virtuelle. Remise de la grille d'évaluation individuelle

Méthodes pédagogiques : Des contenus pédagogiques de qualité, innovants, conçus et organisés pour la réussite ; Des retours d'expérience d'autres Offices de tourisme ; Des

sessions de production en atelier sur chaque demi journée ; Un espace intranet pour tous les participants avec des séances d'e-learning avant formation et un contact direct avec le formateur ; Des sessions à distance optimisées avec des logiciels et un équipement adaptés (Zoom - Teams - Padlet- Trello)

Moyens pédagogiques : Un seul mot d'ordre : opérationnel. Toute notre méthodologie repose sur un indicateur de résultat simple : la mise en œuvre opérationnelle des acquis dès le retour en entreprise. Pour atteindre ce résultat, nous travaillons autour de 3 piliers :
- L'apport de nouvelles connaissances ;
- La prise de conscience individuelle ;
- L'expérimentation.

• Suivi et évaluation

Suivi : Feuille d'émargement (capture écran, tableau de connexion/présence des participants), certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation.

Evaluation :

1. Evaluation amont : Questionnaire en amont dans notre espace intranet DIGIFORMA.
2. A la fin de la formation : Grille d'évaluation sur la production du plan d'action et quizz d'atteinte des objectifs à J+1 avec remise d'un score individuel
3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
4. Accompagnement post formation : Accès durant 3 mois à l'espace extranet avec un accès aux ressources de la formation et à des documents partagés
- 5.** un espace de discussion avec le formateur pour répondre aux questions. Evaluation à froid : Evaluation à un mois par le formateur des acquis de la formation sur les méthodes et outils et sur la mise en place des objectifs fixés en fin de formation. Cette évaluation est adressée par email à chaque participant. Questionnaire écrit entre 3 et 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnelle par le CRTL.

Programme

A distance : soit en 2 jours soit en 4 demi-journées

JOUR 1 - 7 mars - 9h00-12h30

1 - METHODOLOGIE DE SUIVI

Définir les objectifs de suivi
Mettre en place un comité de pilotage qualité interne
Former aux méthodes et outils de suivi
Construire un tableau de bord de suivi
Organiser les réunions de suivi
Veiller à la mise en œuvre des décisions prise
Évaluer les résultats du dispositif

JOUR 1 - 7 mars - 14h00-17h30

2 - ANIMER LA QUALITE

Mettre en place un plan d'animation qualité
Identifier les techniques d'animation engageantes et collaboratives

JOUR 2 – 14 mars 9h00 – 12h30

2 - ORGANISER OU RE-ORGANISER LE SYSTÈME DOCUMENTAIRE

Intégrer les nouvelles obligations du référentiel (MAQ ou document cadre)
Définir les enjeux et intérêts de la documentation
Lister les documents nécessaires au bon fonctionnement de l'organisation
Bâtir une structure documentaire efficace
Gérer et maîtriser le cycle de vie des documents
Création, diffusion, modification, suppression
Historique des révisions

JOUR 2 – 14 mars 14h00 – 17h30

3 - BATIR UN PLAN D' ACTIONS QUALITE

Formaliser et prioriser les différentes tâches à réaliser
Identifier clairement les ressources matérielles, financières et humaines à mobiliser
Définir les rôles de chaque collaborateur
Planifier précisément la mise en œuvre de chaque action
Mettre en place des indicateurs d'avancement