

PROGRAMME DE FORMATION 2022

QUALITÉ : Mettre en place la démarche qualité dans son Office de Tourisme

Lieu de la formation : A distance

Durée : 3 jours sur 6 ½ journées les matins

Nombre total d'heures de formation : 21

Date(s) : 3 et 4 mars, 17 et 18 mars, 24 et 25 mars

Tarif de la formation

470 € net de taxes.

- 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 en mesure d'évaluer où l'OT en est du projet de la démarche qualité, identifier les étapes à mettre en œuvre et élaborer une stratégie d'actions.

Objectifs opérationnels

1. Améliorer les performances de l'OT avec la mise en place d'une organisation de travail sur l'ensemble de la structure prescripteur de la destination.
2. Mettre en place des indicateurs de suivi,
3. Co-construire des outils opérationnels du management de la qualité

Public cible

Responsable Accueil, Responsable Qualité et Directions

Pré-requis

Être en charge de la démarche qualité ou avoir engagé une réflexion sur sa mise en œuvre.

Caractéristiques et modalités

- **Durée** : 3 jours sur 6 ½ journées
 - **Nmbre d'heures** : 21 heures
 - **Dates** : 3 et 4 mars, 17 et 18 mars, 24 et 25 mars 2022
 - **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 8
 - **Horaires** : 9h-12h30
 - **Lieu** : A distance
 - **Code action** : 26057
-
- **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

Raphaëlle KELLENER, PUZZLE

Responsable accueil et qualité durant 20 ans, Raphaëlle propose une réelle approche terrain. Elle connaît la réalité des Offices de Tourisme, les peurs, les contraintes et les attentes de ceux qui ont pour mission d'assurer la mise œuvre d'un tel projet. Elle apporte une expertise qui puisse être comprise et partagée mais aussi des outils et méthodes facile à mettre en oeuvre et pragmatiques.

Mise en place, suivi et renouvellement de certification et labellisation durant 6 ans dans un OT de catégorie 1. Implication dans le réseau des OT PACA (réalisations d'audits croisés)

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Moyens mis à disposition** : Vidéos, livret de formation.

- **Méthodes pédagogiques** : Apports théoriques, temps d'échanges, atelier de réflexion par groupe, réalisation d'outils, stimulation de l'intelligence collective. Vidéos, Power-Points, Livret de formation, etc...

Suivi et évaluation

- **Suivi** : Tableau de suivi des présence/capture écran, certificat de réalisation, Attestation individuelle de fin de formation. L'intervenante reste disponible pour répondre toutes les questions inhérentes à la formation sans limite de temps.
- **Evaluation** :
 1. Evaluation amont afin de personnaliser la formation : Questionnaire individuel pour déterminer le niveau de connaissance sur la thématique, évaluer les attentes et le profil de chaque participant
 2. En fin de formation, un plan d'action individuel est remis à chacun. Il permet de s'auto-évaluer sur chaque notion et concept de la formation et de déterminer les actions que le participant pense ou souhaite mettre en place immédiatement, à 3 mois ou à 6 mois.
 3. A l'issue de la formation : Questionnaire individuel (écrit) est réalisé. Il permet de mesurer le taux de satisfaction et l'atteinte des objectifs pédagogiques.
 4. Evaluation à froid : Questionnaire écrit entre 3 et 6 mois pour mesurer la mise en pratique des acquis en situation professionnel et de vérifier l'ancrage des connaissances (questionnaire basé sur le plan d'action individuel).

Programme

A distance : soit en 3 jours soit en 6 demi-journées

Jour 1 – 3 mars : 9h00-12h30

En lien avec l'objectif 1 : Améliorer les performances de l'OT avec la mise en place d'une organisation de travail sur l'ensemble de la structure prescripteur de la destination

Qu'est-ce que la démarche qualité ? Un état d'esprit en partage

Comprendre les fondements d'une démarche qualité et re-contextualiser son existence dans le monde des Offices de Tourisme :

- Histoire
- Fondements et principes

Les enjeux, les opportunités et les contraintes potentielles de la démarche qualité

Prendre conscience du caractère global de la démarche et de son impact sur l'expérience collaborateur et client.

- Mettre en place une organisation solide et pertinente pour les collaborateurs
- Bâtir une organisation centrée client
- Utiliser l'écoute client pour garantir l'amélioration continue

Jour 2 – 4 mars : 9h00-12h30

En lien avec l'objectif 1 : Améliorer les performances de l'OT avec la mise en place d'une organisation de travail sur l'ensemble de la structure prescripteur de la destination

Les fondations de la démarche qualité : Le caractère inclusif et évolutif de la démarche

Pour qu'elle s'installe comme un véritable outil organisationnel, la démarche qualité doit d'abord s'appuyer sur des fondations solides qui donneront du sens au projet.

- Elaborer une stratégie dans le but de réaliser la vision souhaitée pour l'OT
- Fédérer une équipe où chacun connaît son rôle
- Mettre en place une méthode

Jour 3 – 17 mars : 9h00-12h30

En lien avec les objectifs 2 et 3 : Mettre en place des indicateurs de suivi et co-construire des outils opérationnels du management de la qualité

Le chemin vers le marquage

Avant de recevoir l'auditeur qui rendra un avis positif pour l'attribution du marquage Qualité Tourisme, il est nécessaire de se familiariser avec la marque, son fonctionnement et ses exigences qualité envers le client.

- Faire connaissance avec le référentiel
- Comprendre les avantages de la formalisation documentaire
- Identifier les différentes étapes pour aller jusqu'au marquage

Jour 4 – 18 mars : 09h00-12h30

En lien avec les objectifs 2 et 3 : Mettre en place des indicateurs de suivi et co-construire des outils opérationnels du management de la qualité

Le diagnostic, une étape incontournable

- S'auto-évaluer est la première étape pour construire un plan d'action efficace et garantir la réussite d'un projet qualité
- Réaliser un diagnostic et construire un plan d'action pour suivre le projet de la démarche qualité

Jour 5 – 24 mars : 9h00-12h30

En lien avec les objectifs 2 et 3 : Mettre en place des indicateurs de suivi et co-construire des outils opérationnels du management de la qualité.

- **La mesure de l'évolution et la culture de l'amélioration**

L'amélioration continue est au cœur de la démarche qualité mais il est parfois difficile de savoir comment elle se concrétise dans un fonctionnement opérationnel.

- Identifier ce que sont les indicateurs et comprendre quels alliés de la qualité ils sont pour l'expérience client.

Jour 6 – 25 mars : 09h00-12h30

En lien avec les objectifs 2 et 3 : Mettre en place des indicateurs de suivi et co-construire des outils opérationnels du management de la qualité.

La communication et la mise en réseau de son expertise

Quand l'OT a intégré la démarche qualité à son fonctionnement organisationnel et que celle-ci est devenu un outil pour manager l'expérience client, alors il devient moteur sur sa destination

- Créer un réseau autour de la qualité et devenir un facilitateur pour sa destination.