

PROGRAMME DE FORMATION 2022

Déploiement Qualité Tourisme : Comment optimiser sur mon territoire l'adhésion des entreprises au label QTSDF ?

Lieu de la formation : A distance

Durée : 2 ½ journée

Nombre total d'heures de formation : 7

Date(s) : 6 octobre matin, 13 octobre matin (Nombre total d'heures de formation : 7)

Tarif de la formation

200 € 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

Optimiser la prescription du label aux socio-professionnels

Objectifs opérationnels

1. Améliorer ses connaissances sur le label
2. Devenir acteur et participer à son déploiement territorial et à la qualification de l'offre de sa destination

Public cible

Responsables & conseillers en séjour Qualité /Ad'Occ des Offices de Tourisme marqués et labellisés d'Occitanie.

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 ½ journées
- **Nombre d'heures** : 7 heures
- **Dates** : 6 octobre, 13 octobre
- **Nombre de personnes minimum et maximum** : 6 - 12
- **Horaires** : 9h00-12h30
- **Lieu** : A distance
- **Code action** : 26001

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 CTRL 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

1. Isabelle de Montrichard, cabinet Ethicalia Consultante et formatrice

Ethicalia accompagne la région Occitanie dans la mise en œuvre du label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France/ Qualité Tourisme.

De 2009 à 2013, Isabelle a accompagné les lieux de visite, publics et privés, candidats au Label : pré-audits sur site, expertise médiation culturelle, préconisations. De 2013 à 2014 : elle a participé à la réalisation et à la mise en œuvre d'un programme de démarchage et des pré-audits sur les 7 filières touristiques concernées par le label. De 2014 à aujourd'hui, avec son associée, elle anime les ateliers collectifs de préparation des professionnels candidats au label (+ de 80 ateliers animés sur le territoire régional, + de 650 professionnels accompagnés, 100% de satisfaction des professionnels)

Moyens mis à disposition et méthodes pédagogiques

- **Matériel stagiaire** : Ordinateur / connexion internet / caméra / micro / téléchargement du logiciel de visioconférence

Moyens mis à disposition : Les moyens pédagogiques utilisés permettent la bonne mise en œuvre des méthodes pédagogiques. Les stagiaires sont toujours au centre de la formation pour encourager leur motivation et leur implication. Les moyens prévus sont : le support power point illustré, la participation d'invité expert (Ad'Occ), l'utilisation des outils : autoévaluateur Qualité Tourisme, les études de cas, Les exercices collaboratifs

- **Méthodes pédagogiques** : Alternance de : méthode expositive et transmissive, méthode interrogative, méthode expérientielle. Cette alternance et les techniques d'animation garantiront une formation dynamique et adaptée à l'ensemble des stagiaires.

- **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
2. A la fin de la formation : L'évaluation des stagiaires est réalisée par les résultats issus de l'étude de cas
3. A l'issue de la formation : Evaluation à chaud individuelle (écrite). Elle permet de mesurer le taux de satisfaction.
4. 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 : 1 jour soit en 2 demi-journées

JOUR 1 : 6 octobre 9h00-12h30

9h -9h30 : Accueil des participants / vérification de la technique / Présentation du stage Qualité Tourisme Occitanie Sud de France, Une politique publique régionale unique en France !

9h30 – 9h50 : Présentation par AD'OCC

Un dispositif complet de qualification de l'offre et d'accompagnement des professionnels
1 constat / 4 bonnes raisons d'adhérer / Les objectifs du label / les modalités d'adhésion / Les actions, les outils et les services dédiés aux labellisés

9h50 – 12h : Présentation Ethicalia

Les attentes du label : les comprendre pour bien les appréhender et les appliquer
Comprendre la philosophie de la démarche / Suivre le parcours client / Interpréter les critères et les appliquer aux cas particuliers

Pause de 11h à 11h15

12h – 12h30 : Préparation de la 2ème session

Comment déployer le label sur son territoire communal ou communautaire ?

Partage d'expériences des participants / Retour d'expérience d'Ethicalia : Prospection, démarchage multi filières, information et invitation

Définition d'une feuille de route individuelle et opérationnelle : choix d'une approche méthodologique à expérimenter avant la 2ème session

JOUR 2 – 13 octobre 9h00-12h30

9h -9h15 : Accueil des participants – vérification de la technique

Qualité Tourisme Occitanie Sud de France, Une politique publique régionale déployée par les Offices de Tourisme

9h15 – 10h45 : Retours d'expériences

A tour de rôle, chaque stagiaire devra présenter en 10/15 min : La méthode choisie : analyse des fichiers des professionnels, évaluation à distance, sélection de pros, prise de contact direct... / Le retour d'expérience et les résultats obtenus

A l'issue de chaque présentation, animation de l'analyse collective : Ce qui a bien fonctionné : pourquoi ? comment ? Ce qu'il faut améliorer ou éviter : pourquoi ? comment ? & Les préconisations individualisées

Pause de 10h45 à 11h

11h – 12h : Etudes de cas en binômes

Chaque binôme de stagiaires réalisera une analyse à distance d'1 ou 2 prestataires touristiques : Site internet & E-réputation

L'objectif est d'évaluer à distance la conformité de l'offre avec les prérequis et les principaux critères du label

Chaque binôme présentera au groupe ses résultats

12h – 12h30 : Evaluation du stage

Evaluation de l'atteinte des objectifs : QCM en ligne & Étude de cas