



Cahier des charges

Action de formation professionnelle

Formation d'Intérêt Régional

CODE ACTION : FIR41

Intitulé de l'action : Vers la marque Qualité Tourisme

IMPORTANT : organisme de formation, nous vous invitons à lire attentivement le document intitulé "Avant propos - Appel à candidature MONA" avant de vous lancer dans la rédaction de votre réponse.

Remarque : dans le propos introductif de chaque formation, l'organisme de formation retenu prendra quelques minutes pour rappeler aux participants le contexte du programme de professionnalisation 2017 de la branche tourisme, du commanditaire (MONA) et des partenaires financeurs. Cette présentation sera fournie par le commanditaire avant le démarrage de la formation.

Contexte de l'action :

La marque Qualité Tourisme est un gage de qualité pour notre métier. Plus qu'un simple référentiel, elle doit être considérée comme un outil d'organisation des offices de tourisme. Aujourd'hui, elle peut être une bonne alliée pour poursuivre la structuration d'un nouvel office de tourisme, pour réorganiser l'équipe, la GRC et les différentes missions... à condition de ne pas être vue comme un référentiel "carcan" avec des obligations à remplir. Cette formation a donc pour vocation d'accompagner les offices de tourisme vers la marque qualité tourisme, en accord avec la philosophie de notre réseau : partage, agilité, excellence de l'accueil et de la relation client. La formation sera donc portée sur le référentiel et les outils méthodologiques pour valider cette marque, mais aussi beaucoup sur le management par la qualité, le rôle du RAQ dans la communication interne au sein de la structure. Une attention particulière sera portée à la question de la gestion des structures multi-sites. Nous nous attachons à une lecture la plus opérationnelle possible du référentiel, pour permettre aux OT marqués Qualité Tourisme d'être exemplaires auprès du réseau et d'être ambassadeurs de la marque, auprès de leurs pairs, mais aussi de l'ensemble des professionnels du tourisme.

Objectif(s) de la formation :

- Accompagner de manière opérationnelle les offices de tourisme pour un passage de la marque Qualité Tourisme d'ici à 2020

Principaux thèmes travaillés lors de ce module de formation :

- Sensibilisation à la qualité : présentation du Référentiel Qualité des offices de tourisme de France® et de la philosophie de la marque

- Définition et choix d'une démarche adaptée aux spécificités de la structure
- Management par la qualité : les principes de l'amélioration continue, assurer le suivi du système qualité, la gestion de la relation client.
- Maîtrise des outils de la démarche qualité : le manuel qualité, les documents qualité,...
- Se préparer à l'audit de certification
- Animer la démarche qualité, favoriser l'appropriation par toute l'équipe et faciliter la communication interne
- Les référentiels annexes : boutique, événements, commercialisation pourront être vus en sous-groupes, sur un module d'un ou deux jours.

A la fin de la formation : il sera vivement recommandé d'établir avec chaque stagiaire les points clés qu'il aura retenu et la manière dont il établira une restitution auprès de sa structure (direction et collègues).

Public concerné :

Directeurs et directrices d'offices de tourisme, futurs RAQ, qui se lancent dans la démarche qualité. Les structures ayant déjà la marque seront accompagnées dans une autre mesure.

Pré-requis nécessaires :

- Être le futur référent pour l'animation de la démarche qualité au sein de l'office de tourisme.
- Se lancer dans la démarche qualité

A l'issue de l'action, le participant sera en capacité de :

- Maîtriser les grands principes qui motivent et animent une démarche qualité en office de tourisme
- Maîtriser le référentiel Qualité Tourisme en identifiant les spécificités et obligations de la marque, adaptées à sa structure et à son classement
- Mettre en place la démarche qualité jusqu'à l'obtention de la marque puis l'animer en choisissant une méthode adaptée aux spécificités de sa structure
- Favoriser l'appropriation de la démarche qualité au sein de sa structure et en assurer le suivi et l'amélioration continue
- Appréhender la démarche qualité comme un mode de fonctionnement pour la structure

Méthodes pédagogiques :

Il est conseillé à l'organisme d'alterner les séquences de travail, de varier entre les temps d'apprentissages théoriques et les mises en pratique.

L'organisme devra s'assurer de la bonne compréhension du groupe et de l'adhésion du groupe au déroulé proposé.

Il est vivement recommandé de présenter les techniques d'animation et de les décrire dans la proposition écrite en mentionnant leur objectif pédagogique.

Pour la session Qualité tourisme en particulier, il est conseillé de partir sur au moins 4 méthodes différentes :

- Des ateliers de réflexion collective
- Des séances de travail interactives
- Des études de cas pratiques
- Des visites d'Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme™

Matériel pédagogique :

L'organisme précisera dans sa réponse le matériel pédagogique dont il disposera ou dont il souhaiterait disposer pour réaliser l'action.

Evaluation et suivi :

Il est proposé que chaque journée se termine par une synthèse des points clés à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants.

Une évaluation à chaud du formateur (sous-traitant) sera réalisée auprès des participants.

Une attestation de fin de formation sera remise par le formateur (sous-traitant) à chaque participant.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par le commanditaire aux participants à la fin du module de formation.

Un SAV des actions post-formation à 6 mois du formateur (sous-traitant) sera réalisé auprès des participants afin d'évaluer la réalisation des actions et leurs pertinences.

Durée de l'action par groupe :

6 journées

Période privilégiée :

6 jours répartis sur 18 mois : 2018-2019

Nombre de groupe à constituer :

1 groupe sur la Nouvelle-Aquitaine (lieu à fixer en fonction des inscriptions)

Nombre de participant prévisionnel par groupe :

- 8 participants minimum
- 14 participants maximum

Lieu(x) :

A définir en fonction des participants.

Contenu de la réponse attendue :

Chaque projet de candidature sera envoyé sous la forme d'une note méthodologique prenant en compte les critères suivants :

- Garanties et capacités techniques, financières et professionnelles : numéro d'enregistrement en tant qu'organisme de formation, assurance professionnelle
- Si votre organisme est assujéti ou non à TVA
- Rappels du contexte et des objectifs de la formation
- Détails des modules et leurs objectifs pédagogiques par demi-journée
- Méthodes pédagogiques et moyens matériels envisagés par demi-journée
- Mises à disposition de supports
- Présentation du ou des intervenants (compétences et CV)
- Mise en forme d'un programme de formation sur 1 ou 2 pages diffusable auprès des participants selon modèle communiqué par la MONA téléchargeable en cliquant sur ce [lien](#) (à compléter uniquement les parties «contexte», «intervenants», «objectifs pédagogiques», «programme», «méthodes pédagogiques», «matériel nécessaire», «évaluation de la formation» :
- Références et actions déjà mises en oeuvre ayant une finalité similaire à celle présentée ci-dessus
- Le coût global net de taxes/TTC (le coût présenté sera le même quelque soit le lieu de formation). Merci de présenter une ventilation des coûts permettant de distinguer les coûts liés à la conception sur le volet pédagogique, des coûts annexes.
- Moyens d'évaluation (capacités acquises et niveau de satisfaction des stagiaires)
- SAV à 6 mois

- Proposition de dates.

Les commanditaires se réservent le droit de ne pas donner suite à une proposition formulée par un organisme de formation qui n'aurait pas respecté toutes les conditions mentionnées ci-dessus.

Référent dossier

Hélène Nermord

helene.nermord@monatourisme.fr