

**Votre contact pédagogique**

(Accompagnement du stagiaire)

AVERTY Camille  
camille.averty@monatourisme.fr

**Votre contact administratif**

GARNIER Marie  
marie.garnier@monatourisme.fr

Si vous êtes une personne en situation d'handicap, vous pouvez vous adresser par mail à Camille Averty [camille.averty@monatourisme.fr](mailto:camille.averty@monatourisme.fr) ou par téléphone au 06 17 23 31 44. Nous aménagerons au mieux la formation.

**LIEU :** BORDEAUX (NON PMR)

**DATE (S) :**

05/10/2023	7:00	9:45	18:00	ESPACE TROIS TIERS
06/10/2023	7:00	9:45	18:00	ESPACE TROIS TIERS

**DURÉE :** 2,00 jour(s), 14:00 heures

**EFFECTIF :** De 6 à 12 participants

**PUBLIC :** Directeur.rice et futur.e responsable qualité

**PREREQUIS :** Aucun prérequis

**POSITIONNEMENT DU STAGIAIRE :** Questionnaire de pré-formation individuel envoyé en amont de la formation

**FORMATEUR(S)/ TRICE(S) :**

Nathalie Clauzel



- Structures de Nouvelle-Aquitaine éligibles à un financement OPCO : 300€/jour/personne
- Structures de Nouvelle-Aquitaine inéligible à un financement OPCO : (Agents de la fonction publique territoriale et directeur d'EPIC) : 150€/jour/personne
- Structures hors Nouvelle-Aquitaine : 325€/jour/personne

Nb : en cas de formation distancielle, les séquences se cumulent pour former 1, 2 (ou plus) journées de formations. Le coût est à la journée.  
Ex : 2 demi-journées = 1 journée (7h) / 7 séquences de 2h = 2 journées

**CONTEXTE**

La marque Qualité Tourisme est un véritable outil de management et d'organisation interne mais également de performance économique et d'amélioration de la satisfaction de toutes les parties prenantes (clients, prestataires, habitants, financeurs ...). S'engager dans cette démarche de progrès est stratégique pour un Office de tourisme.

Taux de satisfaction : 5/5 (2021)

Taux d'adéquation objectif / problématique : 4,5/5 (2021)

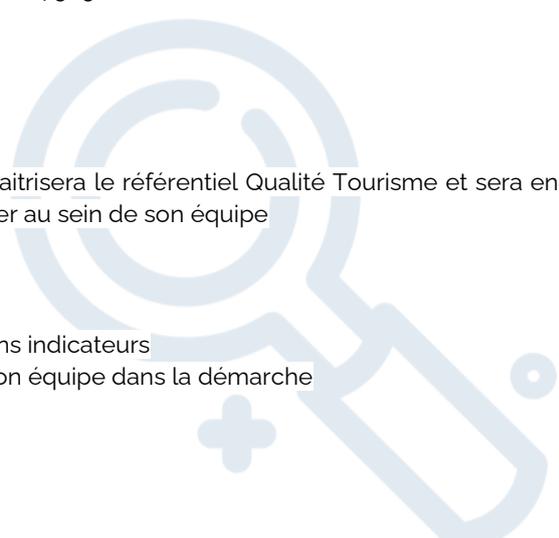
**OBJECTIFS**

Objectif professionnel

A l'issue de cette formation, le stagiaire maîtrisera le référentiel Qualité Tourisme et sera en capacité de définir sa propre démarche qualité et ses outils et de l'animer au sein de son équipe

Objectifs pédagogiques

- Situer la démarche qualité
- Identifier les bons outils et des bons indicateurs
- Identifier les outils pour intégrer son équipe dans la démarche



## PROGRAMME

Se sensibiliser à la qualité et au référentiel Qualité Tourisme :

- Le référentiel, les différents chapitres, le portail de la DGE
- Le management par la qualité
- Les rôles complémentaires entre le directeur et le Référent Qualité
- Définir la stratégie et politique qualité, la communiquer
- Mettre en place ses outils qualité : Manuel Qualité, Procédures, Groupe qualité de destination, système documentaire, indicateurs
- Motiver l'équipe autour de ma démarche qualité et se préparer à l'audit

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques sur le référentiel Qualité Tourisme et sur la méthodologie, ateliers de mise en pratique

## MODALITES D'ÉVALUATION

Questionnaire d'évaluation de fin de formation