

ECONOMIE

DEMARCHE
DD
GLOBALE

OT & Nouveau Classement

HUMAIN
SOCIALENVIRON-
NEMENT

Accompagner le changement vers le nouveau classement.

Les offices de tourisme participent activement à la mise en tourisme, au développement local et à l'animation de son territoire. Lien incontournable entre les socioprofessionnels, les partenaires, les collectivités territoriales et les visiteurs, les OT sont aujourd'hui en pleine mutation.

Conscient de cette évolution actuelle, et des nouveaux défis des Offices de Tourisme, FTC vous propose un accompagnement adapté :

➤ **1 - aux enjeux d'un nouveau positionnement territorial (MODULE 1) :** dans un contexte de classement et/ou de réorganisation, et/ou d'inscription du territoire à un projet « Grand Site » ou « Unesco » ou « parc »,...

➤ **2 - aux enjeux spécifiques du nouveau classement des OT (MODULES 2, 3 et 4) :** pour s'organiser avec méthode et intégrer dans la procédure de classement le développement durable dans sa globalité : qualité de service, gestion des ressources humaines, sensibilisation des touristes et des professionnels.

POURQUOI

Vos objectifs opérationnels, une approche globale pour :

- Revoir les contrats d'objectifs, redéfinir les missions des OT
- Se préparer sereinement au nouveau classement
- S'engager dans une démarche d'amélioration continue
- Piloter les équipes, améliorer l'organisation interne

Vos objectifs de développement durable

- Intégrer le Développement Durable dans l'information, l'accueil des touristes, les activités internes, l'organisation de manifestations, le développement touristique voire la rénovation et la construction de bâtiments.

POUR QUI

Un package spécifique



OFFICE DE
TOURISME

OT & Nouveau Classement

Module n°1 : Stratégie de positionnement

- Savoir positionner son OT
- Définir sa stratégie et son plan d'actions pour atteindre la catégorie visée dans la démarche spécifique du nouveau classement.

LIVRABLES : Rapport de diagnostic, plan d'actions chiffré

Intégrez ensuite (modules 2, 3, 4)
les nouveautés liées au développement durable dans la
perspective d'une vraie **responsabilité sociétale**.

Module n°2: Qualité de service , stratégie de progrès

Chapitres 1.1 et 2.2 du nouveau classement

- Evaluation de la qualité des services offerts (audit client mystère, évaluation de l'organisation interne)
- Elaboration et suivi du Plan Qualité annuel.

LIVRABLES SPECIFIQUES CLASSEMENT : Rapport d'audit et Plan
Qualité

Module n°3 : Ressources humaines

Chapitres 2.2 et 2.3 du nouveau classement

- Objectifs et missions (collectif / individuel)
- Définitions de fonction, entretiens annuels
- Organisation fonctionnelle
- Indicateurs de performance

LIVRABLES SPECIFIQUES CLASSEMENT : Vision commune à l'équipe,
missions, objectifs communs et individuels, définitions de fonctions et
processus d'évaluation

Module n°4 : Développement durable

Chapitre 2.7 du nouveau classement

- Diagnostic et plan d'action DD (interne et à destination des partenaires, visiteurs et touristes)
- Sensibilisation des touristes : communication et marketing

LIVRABLES SPECIFIQUES CLASSEMENT : Plan d'action DD complet

Atouts de la méthode

- Formation-action, et référentiel DD spécifique aux OT
- Approche pratique, pédagogique et contextuelle
- Approche globale du développement durable
- Implication de la Direction et de toute l'équipe

Référentiels Qualité :



Coûts et durée

1050 € H.T. / h.j – Durée selon les besoins exprimés (nous consulter). Contenu adaptable à la formation – action.
Les modules peuvent faire l'objet de commandes indépendantes.

h.j : homme.jour