



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Annexe 10 :

Domaines de formation
TOURISME & HANDICAP /
MARQUE QUALITE TOURISME /
CLASSEMENT

Cahier des clauses techniques particulières lots 10.01 à 10.06



FORMATIONS



TRAJECTOIR
es
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Lot 10.01 Marque Qualité Tourisme : alléger son système documentaire (titre provisoire)

Contexte général :

La démarche Qualité Tourisme pour les Offices de Tourisme a aujourd'hui une quinzaine d'années. Le référentiel et les outils ont beaucoup évolué depuis, allant vers moins de "paperasse" et plus de sens. Les référents qualité ont souvent du mal à s'approprier les outils de la démarche pour donner du dynamisme et du sens à leur démarche de progrès, restant attaché au cadre sécurisant du référentiel et des annexes, et de la démarche qualité "historique". Une nouvelle approche et de nouveaux formats de système documentaire émergent, rendant la démarche plus vivante, plus intéressante, plus motivante pour toute l'équipe.

Il s'agit donc de redonner tout son sens à un système documentaire souvent vécu comme une contrainte administrative.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de revoir son système documentaire Qualité Tourisme en le simplifiant et en lui donnant plus de sens.

Public : Référents Qualité des Offices de Tourisme

Pré-requis : Connaître la démarche Qualité Tourisme.

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Comprendre l'intérêt des documents demandés par la démarche
- Analyser son propre système documentaire et ses axes de progrès
- Faire évoluer le contenu de ses outils en leur donnant plus de sens
- Faire évoluer le format de ses outils
- Savoir impliquer la direction, les collègues
- Avoir un système de classement, d'indexation et de suivi des révisions des documents "intelligent"

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 à 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 jour (7 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Grenoble / Isère

Date à définir

Lot 10.02 Marque Qualité Tourisme : mettre en place son dispositif d'écoute clients (titre provisoire)

Contexte général :

Parmi les critères obligatoires du référentiel Qualité Tourisme figure l'obligation de mettre un dispositif d'évaluation d'analyse et de traitement de la satisfaction des clients.

La réponse à ce critère est souvent la mise en place d'un simple questionnaire papier ou en ligne auto administré dans les locaux de l'office de tourisme permettant de répondre favorablement au critère, mais pas nécessairement représentatifs de la satisfaction client, et difficilement exploitable pour faire évoluer la qualité du service.

Cette formation vise à donner aux participants les compétences leur permettant de définir et mettre en place un dispositif prenant en compte l'ensemble des flux de clientèle qui utilisent (ou pas) directement ou indirectement les services de l'office de tourisme (avant, pendant, après le séjour, dans et hors les murs) et qui permette, par son analyse d'avoir un retour prospectif sur la nature et la qualité des services rendus.

En d'autres termes ce dispositif doit être un outil d'aide à la décision des managers pour leur permettre d'améliorer la nature et la qualité des services rendus aux clients.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en place un dispositif d'écoute clients.

Public : RAQ, référents animateurs de la démarche qualité

Pré-requis : Connaissance et implication dans la démarche Qualité

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Comprendre les enjeux et les écueils d'une enquête de satisfaction client
- Connaître les principales techniques d'enquête (à chaud, à froid, en direct, en ligne...) et les types de questions, leur formulation, ...
- Choisir les outils et méthodes adaptés aux objectifs de la démarche
- Identifier les flux d'utilisateurs et leurs méthodes d'approche de l'information pour mieux les contacter
- Apprendre à les capter par la motivation
- Analyser les retours d'enquête et mettre en place un plan d'action correctives d'amélioration en conséquence
- Apprendre à identifier les écueils de la démarche qui biaisent les résultats, ou découragent les utilisateurs
- Faire évoluer sa méthodologie et le questionnaire en lui-même en fonction des résultats obtenus

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 à 2 jours

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :
Clermont Ferrand / Puy-de-Dôme
Chambéry / Savoie

Dates à définir

Lot 10.03 Concevoir des documents Facile A Lire et à Comprendre - FALC (titre provisoire)

Contexte général :

De nombreuses initiatives visant à assurer la prise en compte par la société des personnes en situation de handicap marquent la dernière décennie. Dans ce contexte, de plus en plus sites touristiques reçoivent de manière régulière ou plus ponctuelle des personnes en situation de handicap auditif, mental, moteur et visuel.

Néanmoins, trop souvent, cette problématique se réfléchit à travers le seul prisme des aspects techniques liés à l'accessibilité physique des sites. Et l'accès à l'information, notamment des personnes déficientes mentales est en revanche rarement maîtrisée par les professionnels du tourisme.

Il s'agit donc d'améliorer, de manière globale, l'accueil et les offres destinées aux personnes déficientes mentales en travaillant spécifiquement sur la qualité des informations écrites proposées.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'écrire pour différents supports (print et web) des textes faciles à lire et à comprendre pour les personnes déficientes mentales dans les sites touristiques.

Public : Professionnels du tourisme en charge de l'accueil, de la communication ou de la médiation dans un site touristique, culturel ou de loisirs.

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Comprendre les attentes et les besoins des personnes en situation de handicap mental dans leur usage de l'écrit et de la lecture
- Connaître les exigences et les règles d'écriture pour les personnes déficientes mentales
- Maîtriser les principes d'écriture des textes et documents pour les rendre accessibles aux personnes déficientes mentales
- Evaluer la qualité des documents et textes à destination des personnes déficientes mentales

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (7 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Date à définir

Lot 10.04 Adapter ses locaux, services et accueil aux publics en situation de déficience visuelle (titre provisoire)

Contexte général :

De nombreuses initiatives visant à assurer la prise en compte par la société des personnes en situation de handicap marquent la dernière décennie. Dans ce contexte, de plus en plus sites touristiques reçoivent de manière régulière ou plus ponctuelle des personnes en situation de handicap auditif, mental, moteur et visuel et peuvent ainsi prétendre au label Tourisme & Handicap. A l'heure actuelle seuls 60% des sites et activités touristiques sont labellisés Tourisme & Handicap sur la région Auvergne Rhône Alpes pour le handicap visuel à l'instar de la déficience mentale (96%).

La connaissance des besoins et des spécificités des clientèles et des publics déficients visuels est nécessaire pour pouvoir mieux les accueillir et leur proposer des services adaptés.

Il s'agit donc d'améliorer, de manière globale, l'accueil et les offres destinées aux personnes déficientes visuelles en travaillant sur la qualité des informations écrites proposées et sur l'accueil qui leur est fait.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'adapter son établissement et ses services pour mieux accueillir les personnes déficientes mentales

Public : Professionnels du tourisme en charge de l'accueil, de la communication ou de la médiation dans un site touristique, culturel ou de loisirs.

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Comprendre les attentes et les besoins des personnes en situation de handicap visuel
- Identifier les outils et techniques permettant de faciliter la visite, et/ou la pratique d'une activité
- Acquérir les bonnes pratiques pour savoir accueillir et « être à l'aise »
- Repérer les enjeux d'une telle démarche notamment dans le cadre du label Tourisme & Handicap
- Identifier les subventions et financeurs possibles dans le cadre de travaux et de services dont l'objectif est lié à l'amélioration des conditions d'accueil des personnes déficientes visuelles

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 jour (7 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Date à définir

Lot 10.05 Adapter ses locaux, services et accueil aux publics en situation de déficience mentale (titre provisoire)

Contexte général :

De nombreuses initiatives visant à assurer la prise en compte par la société des personnes en situation de handicap marquent la dernière décennie. Dans ce contexte, de plus en plus sites touristiques reçoivent de manière régulière ou plus ponctuelle des personnes en situation de handicap auditif, mental, moteur et visuel et peuvent ainsi prétendre au label Tourisme & Handicap. A l'heure actuelle 96% des sites et activités sont labellisés Tourisme & Handicap pour la déficience mentale mais cela ne représente au final que 500 établissements sur toute l'offre touristique de la région Auvergne Rhône Alpes.

La connaissance des besoins et des spécificités des clientèles et des publics déficients mentaux est nécessaire pour pouvoir mieux les accueillir et leur proposer des services adaptés.

Il s'agit donc d'améliorer, de manière globale, l'accueil et les offres destinées aux personnes déficientes intellectuelles en travaillant sur la qualité des informations écrites proposées et sur l'accueil qui leur est fait.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'adapter son établissement, ses services et son accueil au public déficient mental.

Public : Professionnels du tourisme en charge de l'accueil, de la communication ou de la médiation dans un site touristique, culturel ou de loisirs.

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Comprendre les attentes et les besoins des personnes en situation de handicap mental
- Identifier les outils et techniques permettant de faciliter la visite, et/ou la pratique d'une activité
- Acquérir les bonnes pratiques pour savoir accueillir et « être à l'aise »
- Repérer les enjeux d'une telle démarche notamment dans le cadre du label Tourisme & Handicap
- Identifier les subventions et financeurs possibles dans le cadre de travaux et de services dont l'objectif est lié à l'amélioration des conditions d'accueil des personnes déficientes mentales

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 jour (7 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Lyon / Rhône

Date à définir

Lot 10.06 Marque Tourisme & Handicap : formation des personnels d'accueil

(titre provisoire)

Contexte général :

Les lieux accueillant du public (établissements touristiques ou lieux de visite) ne sont pas toujours adaptés à leurs visiteurs ou même à leur personnel (aucune mise en valeur de la structure, peu ou pas d'aménagements pour les publics spécifiques : personnes en situation de handicap, enfants ...).

Il est primordial d'apporter aux acteurs du tourisme les outils et les compétences nécessaires à l'adaptation de leur établissement à l'accueil du public et au cadre de travail du personnel.

Par ailleurs, les offices de tourisme bénéficiant de la marque Tourisme & Handicap ont l'obligation de faire suivre une formation spécifique à ce sujet à l'ensemble de leur personnel d'accueil.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'adapter son accueil en fonction des publics et de leurs déficiences.

Public : Personnel en charge de l'accueil au sein de toute structure touristique (en priorité, personnel des Offices de Tourisme labellisés Tourisme & Handicap)

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Identifier les spécificités de chaque déficience
- Connaître et comprendre les critères du label Tourisme & Handicap
- Repérer l'offre accessible à ces publics sur son territoire
- Organiser et adapter son espace d'accueil avec les outils de médiation adaptés en fonction des différents handicaps
- Acquérir les bonnes pratiques pour savoir accueillir sereinement cette clientèle

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieux :

Lyon / Rhône

Dates à définir