Programme de Formation

Destination d'Excellence : Déployer la démarche qualité au sein de son organisation et obtenir le label

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : À distance

Contenu pédagogique

Public visé

Responsable qualité.
Managers, responsable du pôle accueil et hospitalité.

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondements et enjeux du label « Destination d'Excellence » - Situer le label dans le contexte des politiques publiques du tourisme, connaître ses piliers, ses critères et son processus d'attribution
- Formaliser et optimiser les processus internes - Diagnostiquer l'existant, structurer les procédures et outils qualité nécessaires à la conformité au référentiel
- Préparer et réussir l'obtention du label « Destination d'Excellence » - Construire un plan d'action de labellisation réaliste, anticiper l'audit et la visite mystère, sécuriser les seuils requis
- Valoriser la démarche qualité auprès des partenaires et du public - Transformer la démarche qualité en argument de communication et de différenciation auprès des clients et partenaires

Description

Depuis le 1er mai 2024, le label « Destination d'Excellence » est le nouveau label d'État de référence pour le tourisme, porté par le Ministère chargé du Tourisme et piloté par Atout France. Il se substitue progressivement à la marque « Qualité Tourisme » (extinction au 31 décembre 2026) et s'inscrit dans le Plan Destination France. Au-delà de la qualité de l'accueil et des services, ce nouveau label renforce les exigences en matière d'écoresponsabilité et d'accessibilité des prestations.
Pour les structures qui engagent leur première démarche de labellisation, l'enjeu est double : structurer en interne des processus qualité robustes, et réussir un processus d'évaluation rigoureux (audit, visite mystère).
Pour les structures en cours de renouvellement, l'enjeu est de lier ces volets qualité et durables, de s'adapter aux nouvelles modalités.

Prérequis

Aucun prérequis de formation. Il est recommandé d'apporter, si disponibles : son livret d'accueil, ses procédures existantes, un état des lieux de ses pratiques environnementales et d'accessibilité.

Modalités pédagogiques

Apports théoriques sur le référentiel Destination d'Excellence - Autodiagnostic individuel de positionnement - Ateliers de formalisation de procédures à partir des pratiques réelles de chacun.

Moyens et supports pédagogiques

Livret participant numérique : apports, grilles, trames, fiches outils.

Modalités d'évaluation et de suivi

Les acquis de la formation sont évalués en continu tout au long des deux jours, à travers la qualité des productions, la pertinence des contributions en ateliers, les avancées opérationnelles sur la démarche qualité.
En fin de formation, les quatre objectifs pédagogiques sont évalués via des grilles d'évaluation formative remises à chaque participant.