Institut du Tourisme
Fédération des offices de tourisme de Bretagne

Programme de Formation

Destination d'excellence : réussir la transition vers la nouvelle marque

Organisation

Durée : 14 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Cette formation s'adresse principalement aux Référents Qualité « expérimentés » au sein des offices de tourisme. Ces professionnels disposent déjà d'une expérience significative avec le label Qualité Tourisme et cherchent à se familiariser avec les nouvelles exigences de la marque Destination d'excellence.

La formation est aussi ouverte à d'autres fonctions pertinentes, telles que les directions d'office de tourisme ou les chargés de mission en Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Cela permet d'élargir le champ des participants et d'enrichir les discussions lors des sessions.

En raison de la nature interactive des ateliers, le nombre de participants est limité à 9 personnes maximum. Cela garantit une conduite efficace des échanges et une dynamique de groupe favorable à l'apprentissage.

Objectifs pédagogiques

Les objectifs pédagogiques de cette formation sont multiples. Tout d'abord, il s'agit de s'approprier les nouvelles exigences liées au pilier **« Développement Durable »** de la marque « **Destination d'excellence »** et de comprendre les évolutions du fonctionnement de la marque. Cette compréhension est essentielle pour garantir que les offices de tourisme puissent répondre aux nouvelles attentes.

Ensuite, les participants devront disposer d'éléments leur permettant de constituer une base de ressources pertinentes. Cela inclut :

- la veille sur les réglementations,
- les guides et supports,

afin de s'assurer que toutes les actions engagées soient conformes et efficaces.

Un autre objectif clé est d'acquérir la capacité d'initier un **plan d'actions**. Cela permettra aux référents qualité d'appliquer les connaissances acquises durant la formation et de les adapter à leurs contextes spécifiques.

Enfin, cette formation vise à encourager le partage d'expériences et de bonnes pratiques entre les participants, ce qui enrichira les échanges et la mise en œuvre des concepts abordés.

Description

Ce que cette formation vous apporte

- Comprendre les nouvelles exigences de la marque
- Préparer votre structure à la transition
- Animer la démarche avec votre équipe

Ce qui fait la différence

Une formation de l'Institut du Tourisme de Bretagne, organisme de formation de la Fédération des Offices de Tourisme de Bretagne (certifié Qualiopi), conçue pour les équipes des offices de tourisme. Un contenu

actualisé et adapté au statut et aux missions des offices de tourisme.

La formation "Réussir la transition Destination d'excellence" est conçue pour accompagner les offices de tourisme dans leur évolution vers la marque **Destination d'excellence**. Ce changement s'inscrit dans un contexte de **durabilité**, intégrant des dimensions *environnementales*, *sociales* et *économiques*. La formation se déroulera sur **2 jours consécutifs**, soit **14 heures**, dans un format présentiel, à Pontivy, entre décembre 2025 et mars 2026.

Le programme de la formation est divisé en plusieurs parties clés :

Présentations et primo-échanges - 30 min

Partie 1 : l'évolution de Qualité Tourisme vers DEX - 3 heures

- Contexte général
- Évolution des procédures d'attribution de la marque : focus sur les différences avec le dispositif Qualité Tourisme
- Tourisme durable : les enjeux et ses différentes dimensions – 2 ateliers

Partie 2 : les éléments stratégiques du pilier DEX écoresponsable - 4 heures

- Diagnostic énergie
- Diagnostic environnemental, objectifs et programme d'actions : initiation méthodologique
- Stratégie de promotion/communication et gestion des flux
- Label Tourisme et Handicap
- Sensibilisations et formations internes
- Sensibilisations et formations des socioprofessionnels
- Indicateurs environnementaux et sociétaux

Instant recul A – 40 minutes

Partie 3 : constitution d'une base de ressources - 1h15

Être en capacité de rechercher des sources réglementaires :

- Repérage des différents types de textes, méthodologie.
- Atelier d'initiation à la recherche réglementaire (aspect important : références réglementaires dans DEX + certaines exigences DEX liées à des exigences réglementaires).

Constitution d'une base de ressources (guides et supports) :

- Sources de veille pertinentes.
- Organisation de la veille en interne – méthodologie.

Partie 4 : les infrastructures et équipements - # 1h40 :

- Identification des critères impliquant la Commune (ou propriétaire des bâtiments).

Partie 5 : la prise en compte des collaborateurs - # 1h15 :

- Insertion / hébergement / avantages sociaux / risques professionnels / discrimination / égalité professionnelle / écoute / participation.

Partie 6 : la communication écoresponsable - #45 min:

- Critères DEX dont la mise en valeur des socioprofessionnels.
- Partage d'expériences et ressources complémentaires.

L'accueil - #15 min:

- Présentation succincte des modifications par rapport à QT.

Instant recul – 30 minutes:

- Travail individuel : ébauche du plan d'actions.

Prérequis

Pour participer à cette formation, les candidats doivent posséder une expérience préalable avec le label Qualité Tourisme. Cette connaissance de base est essentielle pour tirer pleinement parti des contenus qui seront abordés.

Avant le début de la formation, un point sera réalisé pour évaluer le niveau des participants sur le sujet. Cela permettra d'ajuster le contenu en fonction de leurs attentes et de leur niveau de connaissance, assurant ainsi une formation adaptée et ciblée.

Modalités pédagogiques

Les modalités pédagogiques de cette formation reposent sur une approche *interactive et participative*. Des ateliers individuels et collectifs seront organisés pour favoriser les échanges d'idées entre les participants. La composition des groupes sera variée à chaque session pour encourager le dialogue et la collaboration.

Chaque participant aura l'opportunité de construire une ébauche de plan d'actions pendant la formation, ce qui facilitera l'ancrage des apprentissages. La formatrice fournira également aux stagiaires des **ressources complémentaires**, notamment :

- **Corrections** des ateliers
- **Compilation** des travaux de groupe

Des apports de connaissances et d'expériences par le formateur viendront enrichir le contenu, tout en garantissant que les attentes des participants soient prises en compte. La formation sera adaptée en fonction des **besoins exprimés en amont**, afin d'intégrer des sujets spécifiques si pertinent.

Moyens et supports pédagogiques

Les ressources pédagogiques mises à disposition des stagiaires sont variées et complètes. À la fin de la formation, la formatrice s'engage à transmettre un PowerPoint récapitulatif des points clés abordés, ainsi que les résultats des ateliers réalisés durant les sessions.

Les participants recevront également un ensemble de guides et de documents complémentaires, qui leur serviront de référence dans leur pratique quotidienne. De plus, la formatrice se rendra disponible pendant 2 mois après la formation pour répondre à toute demande ou question liée aux contenus abordés.

Modalités d'évaluation et de suivi

Feuilles de présence – Suivi de la participation des stagiaires.

Questions orales ou écrites – Des QCM seront utilisés pour évaluer les connaissances.

Questionnaire de positionnement – Évaluation diagnostique avant la validation de l'inscription.

Formulaires d'évaluation – Un questionnaire de satisfaction à chaud et une évaluation sommative pour suivre la progression des compétences.

Certificat de réalisation – Délivrance d'un certificat à la fin de la formation.

Informations sur l'admission

Renseigner le questionnaire de positionnement

Délais d'accès

- **Formations INTER (catalogue)** : inscription possible jusqu'à 10 jours ouvrés avant le début de la session, dans la limite des places disponibles. Vous recevez sous 48 h un accusé de réception, puis la convention, le questionnaire de positionnement et la convocation.
- **Formations INTRA / sur mesure** : après un entretien d'analyse du besoin, la formation peut démarrer sous 4 à 8 semaines.
- **Prise en charge OPCO (AFDAS…)** : nous vous conseillons de déposer votre demande au moins 3 semaines avant le début de la formation.

Informations sur l'accessibilité

L'accessibilité des locaux est garantie pour le public en situation de handicap, y compris pour les **personnes à mobilité réduite**. Les moyens techniques et pédagogiques peuvent être adaptés au public en situation de handicap.

Modalités à indiquer lors de l'inscription et définies en amont de la formation en envoyant un message à : contact@institut-tourisme.bzh