



## Programme des Ateliers dématérialisés



2<sup>ème</sup> semestre 2022,  
les **web ateliers** se poursuivent

**Vous gérez un hébergement, un restaurant, ou un lieu de visite... et vous souhaitez intégrer une démarche de progrès ! Rejoignez le label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France.**

Nous vous proposons de participer à une journée de

préparation. A cette occasion, seront abordées les bases du management de la qualité, ainsi qu'une évaluation personnalisée, assistée par des experts. Vous partirez avec un plan d'action concret, ainsi que toutes les informations vous permettant de finaliser votre candidature.

**Tout cela pour vous préparer au mieux à l'audit externe, effectué par un client mystère.**

Mardi 30 août

9h30>12h - 14h>17h

Jeudi 29 septembre

9h30>12h - 14h>17h

Mardi 04 octobre

9h30>12h - 14h>17h

Jeudi 27 octobre

9h30>12h - 14h>17h

Mardi 08 novembre

9h30>12h - 14h>17h

Jeudi 24 novembre

9h30>12h - 14h>17h

Mardi 06 décembre

9h30>12h - 14h>17h

Mardi 13 décembre

9h30>12h - 14h>17h

## LES PROS LE DISENT...

« Un atelier essentiel pour comprendre l'intérêt et l'importance de ce label pour un établissement indépendant. »

**Céline Hugounet directrice Grand Hotel d'Orléans à Toulouse**

« Malgré le confinement et pas toujours le matériel adapté, atelier de qualité (!) tenu par des personnes compétentes pour un groupe sympathique... nous attendons maintenant (quand tout sera rentré dans l'ordre bien sûr !) le client mystère, en espérant valider tous les critères et ainsi promouvoir comme il se doit notre belle région ! »

**Lydie Propriétaire Chalets de Fiolles (HPA)  
à Brens Gaillac (Tarn)**

« L'atelier par vidéo conférence est une bonne solution pour réunir avec plus de facilité les acteurs touristiques provenant de différents départements. Il permet malgré tout une interaction efficace dans son déroulement, même avec les petits aléas de connexion. A renouveler ! Et merci pour l'ensemble de vos conseils et votre professionnalisme »  
**Pascal Aubert propriétaire Maison Privat Ch Hotes  
à Montcuq en Quercy Blanc (Lot)**

« Convivial ! Ce format est plutôt pratique et convivial, on peut travailler sur d'autres choses lors des moments d'attente, on peut échanger, écouter. Je suis d'accord par contre sur le nombre, il ne faut pas être plus nombreux, ça serait compliqué à gérer et je pense qu'il serait difficile pour tout le monde de trouver « sa place ».  
Merci en tout cas. »

**Louise Kaeffer du Château de Gaudou à Vire sur Lot**

**ATTENTION :**  
places limitées à 8 entreprises par atelier !

## VOTRE CONTACT :

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie  
Pôle Qualité Entreprises

**VALÉRIE RUELLE**

valerie.ruelle@crtoccitanie.fr

Tél : 07 64 48 61 16



[www.qualite-tourisme-occitanie.fr](http://www.qualite-tourisme-occitanie.fr)



# VOS RELAIS D'INFORMATION ET D'ORIENTATION PROCHES DE CHEZ VOUS !

Des partenaires de proximité vous renseigneront dans chaque département au sein de chaque Agence de Développement Touristique :

- 1 **Albi - Tarn Tourisme**  
Aurélie Bonfiglio  
aurelie.bonfiglio@tourisme-tarn.com
- 2 **Auch - CDT Gers**  
Isabelle Cardouat  
amenagement@tourisme-gers.com
- 3 **Cahors - Lot Tourisme**  
Frédérique Ballesta  
fred.ballesta@tourisme-lot.com
- 4 **Carcassonne - ADT Aude**  
Sophie Millet  
s.millet@audetourisme.com
- 5 **Foix - ADT Ariège**  
Julie Guichard  
julie.guichard@ariegepyrenees.com
- 6 **Mende - CDT Lozère**  
Léa Biremont  
l.biremont@lozere-tourisme.com



- 7 **Montauban - ADT Tarn & Garonne**  
Armelle Giudicelli  
armelle.gudicelli@tourisme82.com
- 8 **Montpellier - ADT Hérault**  
Géraldine Lefranc  
glefrancverna@herault-tourisme.com
- 9 **Nîmes - ADT Gard**  
contact@tourismegard.com
- 10 **Perpignan - CDT PO**  
Christine Butin  
christine.butin@adt-66.com
- 11 **Rodez - Tourisme Aveyron**  
Julien Andurand  
julien.andurand@tourisme-aveyron.com
- 12 **Tarbes - Hautes Pyrénées Tourisme**  
Olivier Bely  
olivier.bely@ha-py.fr
- 13 **Toulouse - CDT Haute Garonne**  
Monique Gibert  
mgibert@tourismehg.com

## COMMENT SE PRÉPARER ?

Nous vous demandons d'être en conformité avec les prérequis (exigences) de votre filière que vous trouverez sur : <https://qualite-tourisme-occitanie.fr/criteres-eligibilite-label-qualite/> Dites-nous si vous êtes éligible et si vous souhaitez aller plus loin !

## COMMENT SE DÉROULE L'ATELIER ?

- Vous allez travailler en groupe et individuellement sur différents aspects du management de la qualité, en lien avec votre établissement et en adéquation avec les référentiels Qualité Tourisme Occitanie Sud de France.
- Les ateliers sont un lieu de partage, privilégiant les échanges entre les professionnels du tourisme ayant des métiers différents. Apports de bonnes pratiques, de conseils, de solutions et d'inspiration, ces ateliers

s'attachent à être concrets et à favoriser la mise en réseau des futurs labellisés.

- Des boîtes à outils spécifiques vous seront remises sur l'accueil en langues étrangères, sur l'affichage, la signalétique et les bonnes pratiques environnementales...

## COMMENT S'INSCRIRE ?

Une fois les prérequis vérifiés, contactez un relais partenaire ou le label Qualité Tourisme à AD'OCC. Ils vous conseilleront et vous orienteront.

## ET APRÈS L'ATELIER ?

A l'issue de la journée, vous partirez avec un plan d'actions concret pour réussir l'audit externe en client mystère. Vous n'êtes pas seul ! Si vous n'êtes pas totalement prêt, un débriefing téléphonique aura lieu avec l'expert.



100% des pros sont satisfaits des modes d'animation



98% des pros sont très satisfaits du contenu et des outils proposés



80% des pros sont certains que l'atelier va leur permettre d'obtenir le label