

# Evaluer sa démarche de progrès : contenu et finalité

Lozère

## Dates et durée de la formation

**Durée** : 2 jours

**Date(s)** :

12 septembre, 13 septembre

## Public cible

Offices de Tourisme de la Lozère, du Gard, Relais Territoriaux Départementaux de la Lozère et du Gard

## Objectifs

Mieux appréhender le nouveau référentiel

Connaître les phases de déroulement d'un audit Déceler les compétences de l'auditeur (savoir-être / savoir-faire)

Savoir évaluer un écart, une piste d'amélioration, un point sensible

Se rappeler le contenu du MAQ et des procédures synthétiques

Connaître les liens et échanges entre l'auditeur, OTF et l'OT – Repartir avec des clés d'animation et d'accompagnement qualité de leur réseau

## Intervenants

Sophie DURDILLY, SO Touristic

## Contenu de la formation

### JOUR 1

Connaître les évolutions du nouveau référentiel

Aborder le système documentaire

Connaître le déroulement de l'audit

Maîtriser la revue documentaire

Connaître les qualités et défauts d'un auditeur

Savoir relever les écarts, les remarques et les mettre en forme dans un rapport

Connaître les liens et les échanges entre l'OT, l'auditeur et OTF

Donner des clés d'animation de l'accompagnement

Savoir réaliser une revue documentaire

### JOUR 2

Savoir mener un audit blanc

Maîtriser la technique d'audit

- **Nombre de personnes** : 12
- **Code action** : AUDITOT