

OFFRE DE STAGE

Thème : Qualité Tourisme

Durée : 4 mois de mars à juillet 2020

Animation de la démarche « Qualité Tourisme » auprès des sites de visites, des campings et des activités sportives et de loisirs en Charente-Maritime et en Charente.

Projet d'Etudes :

La **marque « Qualité Tourisme »** est le seul label d'État attribué aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil. Elle garantit aux touristes : une information claire et précise, un personnel compétent, des équipements confortables et des services de qualité, une écoute client attentive, ainsi qu'une offre durable.

Pour obtenir la marque « Qualité Tourisme », le prestataire doit suivre avec succès une démarche qualité conforme aux Engagements Nationaux de Qualité qui représentent les exigences essentielles de satisfaction. Les prestations sont régulièrement soumises à un contrôle inopiné et indépendant.

En lien avec les services de l'Etat, Charentes Tourisme porte, en qualité de partenaire local affilié à Tourisme & Territoires, une démarche qualité territoriale affiliée à la marque « Qualité Tourisme » en faveur des sites de visite et des activités sportives et de loisirs. Charentes Tourisme a en charge l'animation et la mise en œuvre de la démarche qualité territoriale dans l'objectif de déployer au mieux la marque « Qualité Tourisme ». Ce travail est mené en étroite collaboration et avec le soutien technique de la Fédération Départementale de l'Hôtellerie de Plein Air (FDHPA) de la Charente-Maritime auprès des campings.

Dans ce cadre, Charentes Tourisme et la FDHPA souhaitent missionner un(e) étudiant(e) pour la réalisation d'audits blancs. Ce travail de contrôle et de vérification devra permettre aux professionnels d'améliorer de façon continue leurs prestations et de se préparer à l'audit définitif qui sera réalisé en 2020 (juillet - août) par un bureau d'études indépendant. Une journée de travail commune sur Rochefort dans les locaux de la FDHPA sera à prévoir régulièrement.

Parallèlement, vous serez chargé(e) de réaliser un travail contribuant à l'animation du réseau de sites déjà engagés dans cette démarche qualité : recueillir les bonnes pratiques, créer des outils pour les gestionnaires (guide de l'audit, conception d'un panneau tarifaire, réalisation d'un livret de médiation et de modèles de dépliants, accueil du jeune public et traduction en anglais des outils).

Les missions confiées dans le cadre du stage :

1/ Audits : Réalisation de 23 audits blancs environ, sur la base de 374 critères. L'audit blanc se décompose en trois phases :

- évaluation, a priori, des outils de communication et des conditions de réservation,
- réalisation de la visite,
- entretien, a posteriori, en face à face avec le gestionnaire du site

2/ Animation du réseau : Inventaire des outils réalisés par les gestionnaires de sites, création et mise à jour d'outils qualité (questionnaires de satisfaction, procédure de gestion de plainte, livret d'accueil, contenu du classeur qualité). Suivi intermédiaire auprès des structures déjà labellisées.

Livrables : grille d'audit + synthèse par thématique pour chaque prestataire, listing et phasage des améliorations à réaliser pour la mise en conformité avec les engagements nationaux de qualité. Bilan synthétique par thématique (power point) pour l'ensemble des sites et des campings.

Restitution des livrables : juin 2020

Restitution des fiches outils (travail complémentaire à destination des gestionnaires) : début juillet 2020

Votre profil : formation Bac + 3 minimum

Compétences requises :

- Bureautique : maîtrise de la suite Office
- Bon niveau en anglais

Qualités requises :

- organisation, rigueur
- bonne aisance relationnelle
- qualités rédactionnelles
- sens du travail en équipe

Permis B obligatoire.

- Organisme maître de stage : Charentes Tourisme
- Lieu de stage : La Rochelle - Déplacements à prévoir en Charente et en Charente-Maritime
- **Période de stage : du 9 mars 2020 au 10 juillet 2020**
- Contrat : Convention de stage - Indemnisation selon la réglementation en vigueur
- Type de stage : en continu, pour un(e) étudiant(e)
- Matériel mis à disposition : véhicule de service, matériel de bureau et informatique, grille d'audit
- Frais de déplacement : prise en charge des frais de déplacement engagés lors des visites d'audits (restauration notamment)

Les étudiants sélectionnés, seront reçus en entretien **le 16 décembre 2019.**

Les dossiers de candidature (CV + lettre de motivation) devront être adressés à Marie-Elodie BUGEON, Directrice des Ressources Humaines, Administratives et Financières à Charentes Tourisme au plus tard **le 29 novembre 2019**, à l'adresse mail suivante : **recrutement@charentestourisme.com**