

CAHIER DES CHARGES
ANNEE 2011
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES

Axe 1 : Développer les e-compétences des professionnels touristiques

Module OUVERT

POHB1 : Etre plus visible et développer un site internet performant permettant de développer son activité

Public : trois catégories d'acteurs concernées

- GROUPE A : Ceux qui n'ont pas de site internet, ce sont les professionnels « débutants » en e-tourisme.
- GROUPE B : Ceux qui ont déjà un site internet et le gèrent en interne par leurs propres moyens, ce sont les professionnels « initiés ».
- GROUPE C : Ceux qui ont un site internet mais qui est géré par un prestataire extérieur, ce sont les professionnels accompagnés par un prestataire.

Pour les groupes B et C, un questionnaire préalable (diagnostic rapide des sites Internet des participants) sera établi entre l'organisme de formation et le référent du PLFI pour bien cerner le niveau et les attentes des professionnels.

1. Contexte

Internet est aujourd'hui un outil indispensable dans le développement et la communication d'une activité touristique. Certains professionnels ont investi dans la réalisation d'un site internet relativement professionnel, d'autres aux moyens plus limités se sont lancés dans la construction de site « perso » peu qualitatif et au final contreproductif, et enfin certains n'en ont pas du tout.

Ce projet de formation consiste donc à leur fournir des outils gratuits pour créer un site internet, pour l'évaluer, le faire évoluer, pour augmenter son référencement et pour développer une véritable stratégie web.

2. Les objectifs de la formation selon les 3 groupes identifiés

Pour chacun des groupes, l'organisme de formation introduira/rappellera les enjeux du e-tourisme dans l'activité quotidienne d'un acteur touristique. Par ailleurs, il devra sensibiliser les participants aux enjeux de la base de données régionale SIRTAQUI. Les prestataires devront prendre conscience de l'intérêt qu'il y a à actualiser régulièrement cette base de données selon une charte éditoriale définie à l'échelle du département. En effet, afin d'améliorer les performances de cette base de données, le CDT Béarn Pays basque, avec l'appui d'un cabinet, a défini une charte éditoriale pour aider les professionnels du territoire à mieux écrire et composer avec les photos sur Sirtaqui mais aussi sur leur propre site internet. Via un questionnaire web, chaque prestataire pourra maintenant mettre à jour directement sa fiche de renseignement sur la base de données. L'Office de Tourisme sera le modérateur : si la fiche répond au critère de base du web éditorial, alors la fiche sera publiée, sinon, l'Office de Tourisme devra accompagner le professionnel à améliorer sa fiche.

L'organisme de formation devra donc pour chacun des groupes intégrer le volet « écriture » selon la charte éditoriale définie à l'échelle du département Béarn Pays basque.

↳ **Groupe A : Appréhender les techniques de création de site Internet gratuit et être visible sur la toile**

Cette formation aura pour objectif de guider les professionnels à la création simple d'un site internet gratuit, à définir des objectifs et à leur donner les clefs de création. Pour cela, Jimdo peut être l'outil de conception idéal.

A l'issue de la formation, les participants devront être en mesure d'avoir toutes les clefs pour créer un site et optimiser son référencement afin de répondre au mieux aux attentes des internautes (ergonomie, contenu...). Pour maximiser le référencement, la question de comment investir les plateformes du web 2.0 sera également traitée.

L'enjeu ici est de permettre à des professionnels qui ne sont pas encore présents sur la toile de pouvoir débiter sur la toile de façon simple et efficace.

Pour les institutionnels, la création de mini-sites peut s'avérer être un excellent moyen pour assurer la promotion de certaines manifestations ou opérations commerciales (ex. réveillon du Nouvel An...).

↳ **Groupe B et C : De l'analyse de son site existant à une meilleure visibilité sur la toile**

La formation visera à fournir aux participants les clefs de lecture pour analyser, évaluer simplement et rapidement leur site Internet. Il s'agira ensuite de proposer aux participants un panel d'outils gratuits accessibles en ligne (ex. googleries) pour optimiser, rendre plus attractif et améliorer ainsi la fréquentation de leur site Internet. L'enjeu étant bien évidemment de leur permettre d'accroître leur référencement (en investissant les plateformes collaboratives de contenu : photos, vidéos...) et par conséquent leur visibilité sur le net. En fin de module, les outils de commercialisation en ligne pourront également être évoqués.

Pour le groupe B, le but sera d'être formé sur le référencement et l'analyse de statistiques en prenant la mesure des efforts à accomplir dans son quotidien de travail au sein de son entreprise.

Pour le groupe C, les acquis liés à cette formation leur permettront également d'être en mesure de comprendre le vocabulaire technique du web, de mieux cibler les enjeux d'être présent et efficace sur la toile et de pouvoir ainsi mieux comprendre et négocier avec son prestataire extérieur.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Il s'agit d'une formation action. Chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des recommandations apportées par le formateur pendant la formation. D'autant que cette formation se fera dans une salle équipée de postes informatiques connectés.

Important: une note rédigée par l'organisme de formation devra être transmise, à la personne référente du territoire de projet, mentionnant les avancées du groupe et les objectifs atteints ou restant à atteindre. Il en va de l'intérêt du projet et de son utilité pour le territoire.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Réduire le nombre de structures ne possédant pas de site internet
- Améliorer la qualité des sites internet existants
- Améliorer la visibilité des professionnels du territoire sur Internet

5. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir. Une fiche répertoriant l'ensemble des éléments fondamentaux pourra être élaborée et transmise aux participants à l'issue de la formation. Chaque participant devra quitter la formation avec une feuille de route.

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLF.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA aux participants après la fin du module de formation. (Pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA).

6. Durée :

4 journées

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

25 personnes. 3 groupes.

8. Période :

Mars-avril-mai-juin 2011.

9. Lieu(x) : les formations seront délocalisées sur l'ensemble du territoire. Il existe 7 cyberbases (de 4 à 6 ordinateurs) sur le territoire : Aramits, Oloron, Accous, Arudy, Laruns, Aren et Lasseube.

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

1. ses références en particulier dans le domaine du tourisme
2. ses compétences internes et externes
3. le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
4. la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
5. la méthode d'évaluation de la mission
6. le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.

Module OUVERT

Module POHB3 : Maîtriser les techniques d'accueil (écrit/oral) en espagnol

1. Contexte

Le Territoire du Pays d'Oloron Haut Béarn accueille une clientèle étrangère, et notamment espagnole, de plus en plus importante. Malheureusement, les professionnels du territoire ne sont pas toujours en capacité d'attirer, d'accueillir, de répondre à cette clientèle étrangère de façon correcte. Ce projet de formation vise donc à donner les clefs aux participants pour qu'ils puissent se perfectionner et réserver un meilleur accueil à la clientèle espagnole.

2. Les objectifs de la formation

- Réserver un meilleur accueil à la clientèle étrangère espagnole
- Permettre aux professionnels du tourisme de comprendre et se faire comprendre oralement et par écrit dans les situations professionnelles quotidiennes.

Pour cela, il s'agira d'évaluer avant les formations par téléphone les participants pour pouvoir composer 3 groupes de niveaux (débutant – moyen – avancé) et après les formations pour pouvoir apprécier les améliorations. Le territoire souhaite varier les formes d'apprentissage : téléphone, exercices à la maison, travail en groupe si cela est possible.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Il s'agit d'une formation action. Chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des recommandations apportées par le formateur pendant la formation.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Maîtriser le vocabulaire professionnel pour accueillir la clientèle espagnole
- Mieux accueillir/fidéliser la clientèle étrangère

5. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clefs à retenir. Un document des formules d'accueil devra être composé pour les participants à la fin de la formation.

Une évaluation à chaud du formateur devra être réalisée auprès des participants et transmise ensuite au référent local du PLF.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par la MOPA aux participants après la fin du module de formation. (Pour se faire une copie des feuilles de présence mentionnant les mails des participants sera envoyée par l'organisme de formation à la MOPA).

6. Durée :

3 journées par groupe.

7. Effectif prévisionnel – public concerné :

30 personnes. 3 groupes.

8. Période :

Septembre – Octobre - Novembre 2011.

9. Lieu(x) : les formations seront délocalisées sur l'ensemble du territoire

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

1. ses références en particulier dans le domaine du tourisme
2. ses compétences internes et externes
3. le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
4. la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
5. la méthode d'évaluation de la mission
6. le coût global

Le prestataire pourra indiquer les formations qu'il a mises en œuvre ayant une finalité similaire ou proche de celle-ci.

Les éléments indiqués sur le contenu, la durée et l'évaluation de la formation ne sont pas figés.