

**CAHIER DES CHARGES  
ANNEE 2011  
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES**

**PPN.1**

**Module : rédaction web, techniques de référencement et évaluation de son action**

**MODULE OUVERT**

**Public :**

2 groupes de professionnels ayant un site et le gérant en interne

1 groupe de professionnels ayant un site avec une gestion du site via un prestataire extérieur

**1. Contexte**

Le marché de la consommation touristique via le web est un constat approuvé par la profession, toutefois un recadrage sur les pratiques et comportements des touristonautes et mobinautes dans leur pratique de consommation touristique doit être rappelé aux professionnels du territoire Périgord Noir. La prise en compte du cycle du voyageur par les professionnels dans leur stratégie web « avant, pendant et après le séjour » est à souligner. D'autre part, un effort de démystification et de vulgarisation du vocabulaire dans cet univers web est une priorité pour rendre accessible et le plus efficace possible l'appropriation des contenus par les participants.

Après ce recadrage général, il convient de revenir sur l'importance de la création de contenu sur un site internet comme gage de qualité et de fidélisation. Si les photos, vidéos, 360... sont devenus des incontournables, la rédaction des textes ne doit pas pour autant être négligée. Celle-ci fait appel à des connaissances de base (écriture journalistique) et à des compétences nouvelles : il faut écrire pour les lecteurs mais aussi pour les moteurs de recherche. Rédiger de bons textes pour son site internet est donc un véritable exercice bien loin des copier/coller souvent pratiqués rapidement sur les pages Web.

Si la rédaction web pose les bases d'un bon référencement, la seconde étape est de connaître les pratiques à développer pour accroître son référencement en tenant compte du temps qu'on souhaite y investir et de la taille de son entreprise. Google est devenu l'outil incontournable pour assurer une bonne promotion de son site et donc doit être étudié finement.

Dès lors que les techniques de rédaction et de meilleur référencement sur la toile seront transmises, il va de soit qu'une partie évaluation doit être dispensée.

Les outils statistiques payants ou gratuits sont de plus en plus performants. Les connaître et savoir les utiliser peut permettre aux professionnels d'analyser de façon simple et rapide la vie de son site afin de pouvoir l'évaluer et entamer des actions correctrices les cas échéants.

**2. Les objectifs de la formation**

- Inculquer les principes de base de l'écriture journalistique
- Apprendre à créer des textes et inculquer une logique d'écriture adaptée aux usages des internautes (utilisation des pages liées...)
- Apprendre à optimiser les textes pour améliorer le référencement de son site
- Fournir les éléments de base pour un bon référencement naturel dans Google
- Donner les clefs aux participants pour qu'ils sachent gérer efficacement une campagne Adwords en utilisant les outils de campagne Google
- Donner une liste d'indicateurs clefs pour analyser rapidement les statistiques de son site Internet
- Donner aux participants les ratios statistiques « standards » d'un site Internet pour qu'ils puissent comparer leurs résultats aux normes actuelles
- Aider les participants à configurer leurs outils statistiques (google analytics ou xiti pro) pour qu'ils puissent générer des rapports automatiques pertinents
- Faire le lien entre indicateurs statistiques, ergonomie, contenu... dans une logique d'optimisation des sites web

**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. Ces journées de formation se réaliseront directement sur 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 :**

- Améliorer la qualité des sites internet actuelle
- Améliorer la visibilité des structures sur le réseau internet
- Meilleure maîtrise des techniques du référencement
- Sensibilisation à l'utilisation raisonnable et raisonnée des campagnes Adwords
- Meilleure utilisation des outils statistiques pour enclencher facilement des actions correctrices

**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.

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 de 7 heures soit 21 heures.

**7. Effectif prévisionnel – public concerné :**

10/12 personnes. 3 groupes.

**8. Période :**

Janvier – février – mars – avril – novembre – décembre

**9. Lieu(x) :**

Périgord Noir (ex : maison de l'emploi de Sarlat)

**10. Contenu de la réponse attendue :**

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- 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.

**CAHIER DES CHARGES  
ANNEE 2011  
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES**

**PPN.2**

**Module : création de site gratuit, techniques de référencement et évaluation de son action**

**MODULE OUVERT**

**1. Contexte**

Disposer d'un site Internet est un des fondamentaux de la communication touristique. Si les entreprises professionnelles sont toutes équipées, des structures telles que les meublés, les chambres d'hôtes voire certains sites touristiques n'ont pas forcément les capacités financières pour investir dans ce type de média. Parfois ces structures se sont plus ou moins lancées dans la construction de site « perso » peu qualitatif et au final contreproductif. 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). Le projet de formation consiste à leur fournir un outil gratuit permettant de créer des sites internet de qualité en terme de composition graphique, de référencement et d'outils multimédias. Pour cela, Jimdo peut être l'outil de conception idéal.

**2. Les objectifs de la formation**

- Permettre aux participants de mettre en place leur propre site internet
- Donner les clefs pour optimiser son référencement et répondre aux attentes des internautes (ergonomie, contenu...)
- Donner une liste d'indicateurs clefs pour analyser rapidement les statistiques de son site
- Aider les participants à configurer leurs outils statistiques (google analytics ou xiti pro) pour qu'ils puissent générer des rapports automatiques pertinents
- Faire le lien entre indicateurs statistiques, ergonomie, contenu... dans une logique d'optimisation des sites web

**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. Ces journées de formation se réaliseront directement sur 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 petites structures ne possédant pas de site Internet
- Améliorer la qualité des sites auto-administrés actuels
- Améliorer la visibilité des structures sur le réseau 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.

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 de 7 heures soit 21 heures.

**7. Effectif prévisionnel – public concerné :**

10/12 personnes. 3 groupes.

**8. Période :**

Janvier – février – mars – avril – novembre – décembre

**9. Lieu(x) :**

Périgord Noir (ex : maison de l'emploi de Sarlat)

**10. Contenu de la réponse attendue :**

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- 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.

**CAHIER DES CHARGES  
ANNEE 2011  
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES**

**PN.3**

**Module : analyser sa E-réputation et optimiser sa relation clientèle**

**MODULE OUVERT**

**1. Contexte**

Avec l'émergence du web 2.0 et du développement du M-tourisme (tourisme mobile via smartphones...), le consommateur touristique devient un véritable relais d'information et de promotion d'un territoire, d'une prestation touristique. Bien évidemment cette information/promotion peut s'avérer positive mais aussi négative. Etre vigilant sur les commentaires qui peuvent être publiés sur la toile doit faire partie intégrante du quotidien du professionnel touristique.

Les sites d'avis (ex : l'internaute, cityvox, dismoiou, tripadvisor...) sont donc des « lieux » qu'il faut connaître pour pouvoir ensuite les utiliser dans une stratégie de fidélisation de ses clientèles et également dans une stratégie de séduction de nouvelles clientèles.

Outre la veille et l'analyse des sites 2.0 et donc de sa E-réputation, l'enjeu est de pouvoir inciter les vacanciers à laisser des commentaires et les faire devenir de véritables prescripteurs de leur territoire, de leur destination, de leur prestation touristique. Comment l'optimiser, établir et/ou consolider un lien avec ses clientèles (page Facebook ? campagnes d'emailing ? Newsletter ? Avec un questionnement transversal : pour qui, pourquoi, comment, à quelle fréquence et surtout pour quel message ?)

**2. Les objectifs de la formation**

- Connaître les sites et plateformes d'avis en ligne
- Instaurer une veille et analyser sa E-réputation de façon régulière et efficace
- Inciter ses clientèles à laisser des avis/commentaires sur ces outils du web 2.0
- Etablir une stratégie web de sa relation clientèle en suivant le cycle du voyageur « avant, pendant et après le séjour »
- Développer des outils de relations clientèles en étant capable de répondre précisément pour qui, pourquoi, comment, à quelle fréquence et pour quel message ?

**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. Ces journées de formation se réaliseront directement sur 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 :**

- Améliorer la qualité de l'accueil numérique
- Améliorer la visibilité des structures sur le réseau 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.

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 :**

2 journées par groupe de 7 heures soit 14 heures.

**7. Effectif prévisionnel – public concerné :**

10/12 personnes. 3 groupes.

**8. Période :**

Janvier – février – mars – avril – novembre – décembre

**9. Lieu(x) :**

Périgord Noir (ex : maison de l'emploi de Sarlat)

**10. Contenu de la réponse attendue :**

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- ses compétences internes et externes
- le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- la méthode d'évaluation de la mission
- 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.