

**CAHIER DES CHARGES
ANNEE 2014
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION**

Territoire concerné : Le Pays d'Oloron Haut Béarn

1. Contexte :

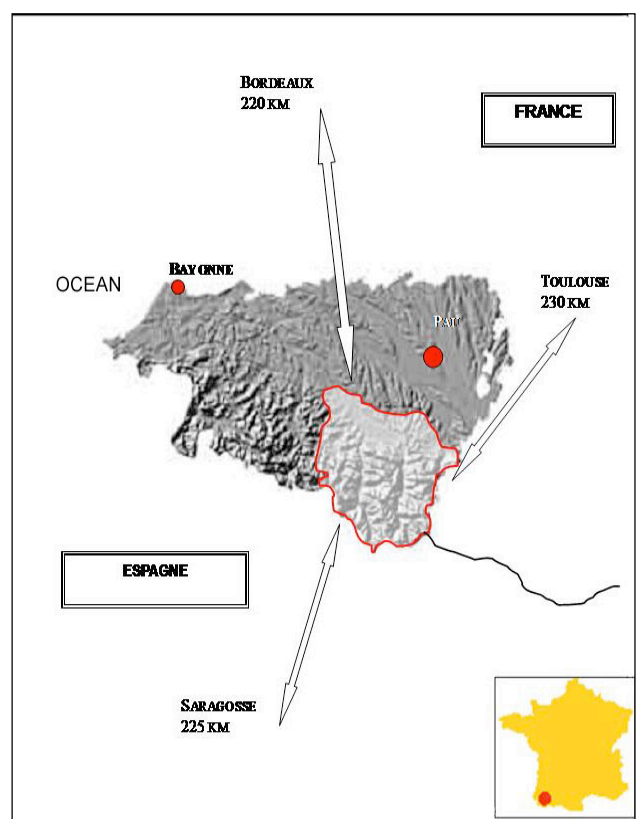
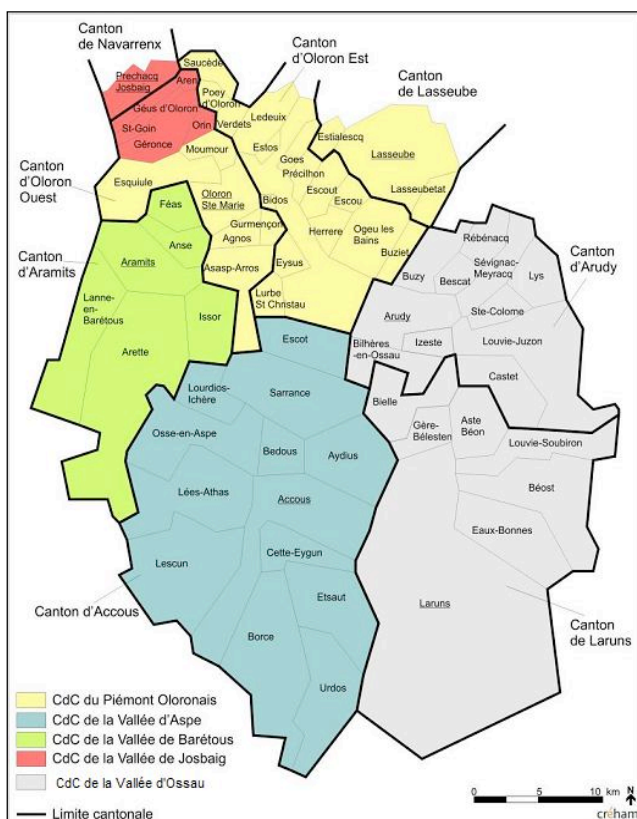
a/ Le territoire Pays d'Oloron Haut Béarn :

L'ensemble appelé en communication touristique « Pyrénées Béarnaises » est situé au sud des Pyrénées Atlantiques. Il est délimité :

- Au nord par les coteaux du Jurançon,
- A l'ouest par la Soule,
- A l'est par le département des Hautes Pyrénées,
- Une ouverture au sud vers l'Aragon et la Navarre constituant ainsi une zone frontalière avec l'Espagne.

S'étendant sur une superficie de 1650 Km², ce territoire peut être découpé en quatre secteurs géographiques. On distingue :

- la zone du piémont oloronais,
- les quatre vallées d'Aspe, de Barétous, d'Ossau et de Josbaig



Le Pays d'Oloron - Haut Béarn est porté par le Syndicat mixte du Pays d'Oloron – Haut Béarn qui a pour objet l'élaboration, l'approbation, la mise en place du Pays ; le suivi et l'animation des actions du Pays ; les études et éventuelles maîtrises d'ouvrage, dans les domaines inscrits au Contrat de Pays, à l'échelle du Haut Béarn ; les actions et études ponctuelles menées, dans le cadre de ses compétences, pour des collectivités (non)adhérentes, sur tout ou partie de son territoire, par convention.

- **Population** : 41668 habitants
- **Superficie** : 1650 km²
- **Nombre de Communes** : 67 communes
- **Ville principale** : Oloron-Sainte-Marie

Concernant la structuration touristique du territoire, les vallées d'Aspe et de Barétous ainsi que le Piémont Oloronais disposent d'un office de tourisme avec une compétence intercommunale. L'organisation touristique de la Vallée d'Ossau est beaucoup plus complexe puisqu'il existe 3 offices de tourisme, à compétence communale pour Laruns, Eaux-Bonnes/Gourette et Arudy.

- 5 intercommunalités, dont 3 dotées de la compétence tourisme : Communautés de Communes des Vallées d'Aspe et d'Ossau ainsi que du Piémont Oloronais.
- 6 Offices de Tourisme en Haut Béarn :
 - Office de Tourisme du Piémont Oloronais (Office de Tourisme intercommunal - EPIC)
 - Office de Tourisme de la Vallée de Barétous (Office de Tourisme communautaire - EPIC)
 - Office de Tourisme de la Vallée d'Aspe (Office de Tourisme communautaire - association)
 - Office de Tourisme de Laruns (Office de Tourisme communal - EPIC)
 - Office de Tourisme d'Eaux-Bonnes/Gourette (Office de Tourisme communal - EPIC)
 - Office de Tourisme d'Arudy (Office de Tourisme communal - association)

b/ Stratégie et bases du projet interfilières 2011 – 2013 :

Depuis 2009, les territoires du Pays d'Oloron Haut Béarn ont décidé de marquer davantage leur volonté de mener une politique de développement touristique en s'engageant dans des procédures de « Pôles Touristiques Pyrénéens ». Quatre pôles sont aujourd'hui identifiés sur le territoire :

- La Vallée d'Aspe
- La Vallée de Barétous
- La Vallée d'Ossau
- Le Piémont Oloronais : s'inscrit dans une procédure de pôle touristique associé.

Sans remettre en cause les instances territoriales actuelles, il a été décidé de mettre en place une coopération entre ces 4 pôles touristiques pyrénéens afin de mutualiser les moyens affectés au tourisme et de contribuer à un développement touristique global. Le syndicat mixte du Pays d'Oloron Haut Béarn a été chargé de coordonner et d'animer cette coopération en développant un programme d'actions mutualisées.

Le PLFI fait partie des outils mobilisés et permet ainsi de favoriser la volonté de professionnaliser les acteurs du territoire.

Il s'agit aujourd'hui de la 4^{ème} année du PLFI.

En 2011, le PLFI portaient sur les thématiques suivantes : E Tourisme et Espagnol.

En 2012, la thématique e-tourisme a été reprise avec une évolution dans les modules. Un module sur le marketing de territoire a été rajouté.

En 2013, le PLFI se déclinait autour de 2 thèmes : la marketing de territoire et les techniques de vente en ligne.

En 2014, le territoire souhaite se concentrer et poursuivre la thématique « Techniques de vente en ligne » répondant aux besoins identifiés dans le diagnostic numérique et étant complémentaire au programme d'accompagnement des ANT du territoire.

2. Contenu du programme 2014 :

Techniques de vente en ligne

Les chiffres et les études le prouvent, le marché du tourisme se fait aujourd'hui en ligne, et le développement des outils numériques tels que smartphones et tablettes participent largement à cette tendance.

La Pays d'Oloron Haut-Béarn souhaite donc permettre à ses professionnels du tourisme de répondre à ses nouveaux comportements et d'appréhender les techniques de vente en ligne.

Module 1. POHB.1 : « Améliorer le référencement de son site internet »

1. Les objectifs de la formation :

Le référencement est un métier. L'objectif en 2 journées de formation est de sensibiliser un public de débutants à l'enjeu d'être présent sur Internet mais aussi aux techniques qui leur sont accessibles pour être visibles et développer du trafic sur leur site internet.

L'enjeu de cette formation est de savoir comment investir la toile efficacement à moindre frais.

Le contenu du module pourra se décliner en plusieurs points :

- L'avènement d'Internet et ses répercussions dans le secteur du tourisme (cycle du voyageur : attentes et comportements avant, pendant et après séjour)
- L'enjeu de la mobilité
- Les clés du référencement naturel : la rédaction sur Internet, le contenu de son site, l'univers Google...
- L'analyse de l'efficacité de son site internet

2. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Ils sont de plusieurs ordres ; acquérir une culture générale du web, améliorer la visibilité de sa structure sur Internet notamment via le moteur de recherche Google, être en capacité de comprendre les actions à mener et les moyens d'évaluer leurs retombées.

Module 2. POHB.2 : « Proposer la réservation et la vente en ligne »

1. Les objectifs du module :

Permettre de mettre en application une démarche marketing au sein d'une structure touristique. L'enjeu est de mieux faire comprendre le cycle du voyageur aux participants (attentes et comportements avant, pendant et après séjour) et de pouvoir ensuite répondre plus efficacement à la question « comment déclencher l'acte d'achat ». Le discours du formateur devra être adapté pour des structures de taille modeste.

Le contenu du module pourra se décliner en plusieurs points :

- Les bases du marketing expliquées de manière simple et rapide : définition de son produit, de sa politique tarifaire, observation et identification de ses clientèles, rédaction de son argumentaire de vente, intégration des attraits touristiques de son territoire dans sa démarche commerciale,
- Les supports pour se vendre,
- Les étapes pour mener une stratégie de vente en ligne
- Les plateformes de la vente en ligne (privées et institutionnelles)
- Les différents systèmes de paiement en ligne (carte bleue, paypal etc...)

Parmi les plateformes de vente en ligne, il faudra considérer et présenter le système de réservation RESINSOFT et la « marque blanche » développés par la Comité Départemental du Tourisme Béarn Pays basque (pour en savoir plus : contact : Xavier Lafon, CDT Béarn & Pays Basque 05 59 46 52 45 – x.lafon@tourisme64.com)

2. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Etre en capacité de définir sa stratégie de vente en ligne et pouvoir le faire techniquement.

Pour les 2 modules :

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

Il s'agit d'une formation action. Elle devra nécessairement débiter par des mises en situation pour mieux comprendre le fonctionnement de recherche et d'achat des internautes, ainsi que leurs attentes. Chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des recommandations apportées par le formateur pendant la formation.

4. Evaluation et outil proposé :

Il est proposé que chaque journée de formation se termine par une synthèse des points clés 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 PLFI. 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.

5. Durée :

2 jours par groupe pour chaque module

6. Effectif prévisionnel – nombre de groupes à constituer :

1 groupe pour chaque module / 15 personnes par groupe

7. Public

- Tous les professionnels du tourisme du territoire.

8. Période privilégiée :

Le territoire d'Oloron Haut Béarn est un territoire à double saisonnalité. La période à privilégier est donc : juin - septembre – octobre - novembre

9. Lieu(x) :

Les différents modules se dérouleront sur le territoire du Pays suivant les possibilités qu'offre ce dernier en matière d'accueil.

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
- les dates des journées de formation à proposer

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.

En résumé :

Modules 2014	Nb de groupe et de journée de formation par groupe 2013
Module.1	1 groupe 2 journées par groupe
Module.2	1 groupe 2 journées par groupe

Le référent territoire du PLFI :

Laure Noussitou

Chargée de mission tourisme

Syndicat mixte du Pays d'Oloron Haut Béarn

13, avenue Sadi Carnot 64400 Oloron-Sainte Marie Tél: 05 59 39 55 96

laure.noussitou@oloron.hautbearn.fr