



CAHIER DES CHARGES - ANNEE 2011
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION
Territoire concerné : Grand Villeneuvois Fumélois Lémance

Axe 1. Adapter et valoriser son offre auprès des clientèles dans une logique de territoire.

Module1. Savoir vendre son territoire pour développer son chiffre d'affaires

MODULE OUVERT - CODE DE L'ACTION : GVFL.1

Contexte

Les EPCI du territoire de référence du PLFI ont mis en place des Offices de Tourisme intercommunaux, outils stratégiques de développement, afin de promouvoir leurs destinations et de mettre en marché leurs offres touristiques.

Cependant, il existe encore de nombreux points faibles qui fragilisent les politiques touristiques mises en place : peu de culture tourisme des acteurs socioprofessionnels locaux, un manque de propositions pertinentes et cohérentes avec la clientèle touristique accueillie, une qualité d'accueil à améliorer, une méconnaissance de l'offre touristique locale et des outils e-tourisme peu ou mal utilisés.

Afin de consolider les actions des OT et de présenter une offre qualitative dans une optique de commercialisation, il est essentiel d'amener les acteurs à se professionnaliser et à se fédérer pour devenir de véritables ambassadeurs de territoire.

Les objectifs de la formation

Qualification de l'offre de son territoire : fournir des outils aux professionnels pour qu'ils soient en mesure d'être des portes paroles de leur territoire :

- ✓ Identité du territoire. Quelle est-elle ? Quels sont les attraits touristiques de mon territoire ? Comment, moi professionnel touristique, je (re)cherche l'information pour être en capacité de recommander mes clientèles et favoriser les flux touristiques au sein de mon territoire et donc la consommation en local pour le local ?
cf. à mettre en lien avec les outils mis en place dans le cadre du programme local de formation des offices de tourisme de 2008 à 2010.
- ✓ Quel argumentaire de territoire à valoriser dans ma pratique d'accueil ?

Meilleure connaissance de la demande : prendre la mesure de la qualité de service à apporter aux clientèles pour développer sa propre activité :

- ✓ Connaissance des clientèles et de leurs attentes. Pourquoi est-ce important, pour moi professionnel touristique, d'être en phase avec les attentes des clientèles ? Comment adapter son offre aux modes de consommation des clientèles (familiale, jeunes, seniors, anglaise, néerlandaise, belge, ...) ?
cf. à mettre en lien avec les outils mis en place dans le cadre du programme local de formation des offices de tourisme de 2008 à 2010.
- ✓ Comment mieux communiquer auprès de mes clientèles ? Comment valoriser mon argumentaire de territoire ?

La méthode pédagogique à mettre en œuvre

Privilégier la formation action / méthode participative avec mise en place d'ateliers.

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.

Les résultats attendus / finalités de la formation

Mieux connaître son territoire : constitution d'un argumentaire pour une meilleure lisibilité de la destination.

Mieux appréhender les attentes des clientèles et adapter mon offre dans une optique de qualité.

Création d'un esprit de réseau dans une optique de partenariat.

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.

Durée

4 jours

Effectif prévisionnel – nombre de groupes à constituer

43 personnes soit 3 groupes de 15 personnes.

Période privilégiée

Janvier / Février / mars / octobre / novembre / décembre

Lieux

Territoires des Communautés de Communes Fumélois-Lémance / Penne d'Agenais / Grand Villeneuveois

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.



CAHIER DES CHARGES - ANNEE 2011
PROGRAMME LOCAL DE FORMATION
Territoire concerné : Grand Villeneuvois Fumélois Lémance

Axe 4. Connaissance et maîtrise des outils du E-tourisme

Module 1. Les techniques de meilleure visibilité et de meilleur référencement sur Internet

MODULE OUVERT - CODE DE L'ACTION : GVFL.2

Contexte

A l'heure où exister sur la toile est une nécessité, la présence sur le web des acteurs socioprofessionnels reste faible et peu harmonisée avec la destination et ses attraits touristiques.

Il est donc indispensable de permettre aux prestataires d'utiliser pleinement le web et notamment d'utiliser ses ressources gratuites pour la gestion et le développement de leurs activités mais aussi pour améliorer leur visibilité et celle du territoire sur le net.

Les objectifs de la formation

3 niveaux seront considérés.

- ✓ Niveau 1 : « professionnels débutants » (pas de site).
- ✓ Niveau 2 : « professionnels initiés » (existence d'un site + gestion en interne).
- ✓ Niveau 3 : « professionnels étant accompagnés sur Internet par un prestataire » (existence d'un site + gestion par un prestataire).

Niveau 1

Créer un site (JIMDO par exemple) en optimisant son référencement et en répondant aux attentes des internautes (ergonomie, contenu...)

Les autres éléments évoqués dans le cadre de la formation pour le niveau 1 sont les éléments communs aux niveaux 2 et 3 mentionnés ci-après. Bien évidemment le contenu présenté ci-dessous tiendra compte, du profil des participants et de la vitesse d'apprentissage réalisée sur machine par les professionnels.

Niveaux 1, 2, 3

- ✓ Rappels concis des comportements et attentes des touristonautes et mobinautes.
 - Eclairage rapide sur le marché. Dans la pratique de consommation touristique, comment le touriste investit le web avant – pendant et après son séjour.
 - Démystification et vulgarisation du vocabulaire de cet univers : web 2.0, M-tourisme, plateformes collaboratives, réseaux sociaux, flux Rss, ...
- ✓ Les enjeux que tout ceci soulève pour un professionnel touristique... Selon la taille de l'entreprise, le temps à y consacrer et le positionnement touristique du territoire dans lequel le professionnel exerce sa profession :
 1. Le web éditorial, avant d'investir pleinement le web, quelles sont les techniques de rédaction à développer ?
 2. Comprendre les enjeux du web 2.0 pour son entreprise et connaître les techniques pour investir les plateformes de contenus en ligne (photos, vidéos...) de manière efficace. Etre en mesure de connaître les éléments de base pour obtenir un bon référencement naturel (google). Solutions gratuites et payantes (campagne adwords)

3. Les sites d'avis, développer une veille et quelle stratégie adopter en tant que professionnel touristique.
4. Evaluer son action sur le web. Donner une liste d'indicateurs clefs pour analyser rapidement et simplement les statistiques de son site. Comment « mon site » se situe sur la toile en comparaison des normes actuelles et attentes des E-clientèles. Techniques de configuration d'outils statistiques (google analytics, xiti pro...) pour pouvoir générer des rapports automatiques pertinents.

La méthode pédagogique à mettre en œuvre

L'organisme de formation devra privilégier les mises en situation, les applications concrètes des outils présentés pendant les séances. Chaque participant devra mettre en application pendant la formation les outils présentés pour créer son site internet ou le développer.

Le formateur devra utiliser un vocabulaire simple et adapté aux professionnels présents.

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.

Les résultats attendus / finalités de la formation

Meilleure utilisation des outils web pour améliorer ses ventes et être plus efficace.
Développer les e-compétences des professionnels touristiques dans une logique de réseau.
Meilleure visibilité des destinations.

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.

Durée

3 jours

Effectif prévisionnel – nombre de groupes à constituer

50 personnes soit 4 groupes de 12/13 personnes.

Période privilégiée

Janvier / février / mars / octobre / novembre / décembre

Lieux

Territoires des Communautés de Communes Fumélois-Lémance / Penne d'Agenais / Grand Villeneuvois

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.