

CAHIER DES CHARGES – ANNEE 2011

PROGRAMME LOCAL DE FORMATION

Territoire concerné : Pays Val de Garonne Gascogne
Axe 1, 2 et 3

Module **PVGG 1** : Les outils de la promesse qualité dans une logique de réseau

MODULE FERME : CRITER – organisme de formation reconduit

1. Contexte :

La première année a permis de créer un groupe de professionnels motivés (offices de tourisme, restaurateurs, hébergeurs, prestataires d'activités, de loisirs) sur la thématique qualité. Ces modules ont permis, selon les différentes structures, d'inclure la qualité au centre de la stratégie d'entreprise, de sa politique de management et de faire prendre conscience aux professionnels que celle-ci n'aura de valeur commerciale ou formera un atout concurrentiel qu'à l'échelle d'un territoire. La chaîne de déplacement du touriste a été conçue dans une logique de chaîne de services touristiques de qualité.

2. Les objectifs de la formation :

La deuxième année du programme (8 journées dédiées) devra permettre d'aboutir à la concrétisation de documents et supports formalisant :

- ✓ la promesse qualité des prestataires vis-à-vis des autres prestataires du réseau constitué
- ✓ la promesse qualité des prestataires vis-à-vis des clientèles touristiques

Sur le premier point annoncé ci-dessus, il sera envisagé d'établir :

- **la charte d'engagement qualité** des prestataires en Val de Garonne-Gascogne (*rappel : tout ce travail allant de pair avec la démarche départementale*). Cette charte pourra partir des éléments énoncés par le comité de pilotage :
 - a) présentation de la destination/territoire Val de Garonne Gascogne
 - b) un réseau de professionnels de qualité vous accueille durant votre séjour sur le territoire (à souligner : les notions d'ambassadeurs, de diversité des métiers adhérents à la démarche...)
 - c) les professionnels connaissent leur territoire et sauront vous en parler (notion du « j'ai testé pour vous », visites des professionnels chez les uns et autres)
 - d) les professionnels vous assurent un accueil humain personnalisé
 - e)
 - f)
- **un règlement intérieur** des prestataires
- **les fiches techniques d'accueil** avec un tronc commun et des spécificités sectorielles

Sur le second point concernant la promesse qualité des prestataires vis-à-vis des clientèles touristiques, il sera envisagé d'établir **l'argumentaire de cette démarche et les outils pour la mettre en valeur auprès des clients** (ex. livret d'accueil de territoire...). Ces outils seront conçus par le groupe avec l'appui méthodologique et technique du formateur.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme de formation assurera l'approche pédagogique du cycle. Il pourra alterner des temps d'apprentissage, des temps d'échanges ou de mise en commun des expériences.

Il pourra être accompagné dans sa mission par les offices de tourisme, en qualité d'animateurs de territoires.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Concrétiser la dynamique de réseau à l'échelle du territoire de projet par l'élaboration d'outils. Ces outils, dont certains sont mentionnés ci-dessus, permettront aux professionnels de renforcer leur sentiment d'appartenance à ce réseau qualité constitué et aussi se faire eux-mêmes porte parole auprès de leurs confrères sur le territoire.

Important : une note rédigée par l'organisme de formation devra être transmise, aux deux référents 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.

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 :

8 journées

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

1 groupe – 15/20 stagiaires

8. Période privilégiée :

Janvier-février-mars-avril / octobre-novembre-décembre

9. Lieu(x) :

Sur le territoire du Pays Val de Garonne-Gascogne

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- a) ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- b) ses compétences internes et externes
- c) le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- d) la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- e) la méthode d'évaluation de la mission
- f) 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 : Pays Val de Garonne Gascogne
Axe 4

Module PVGG 2 : Etourisme – Créer un site internet gratuit et connaître les techniques de référencement

MODULE OUVERT

Public : en priorité les professionnels n'ayant pas de site et ceux voulant créer facilement un site pour promouvoir une manifestation/événement ou encore une opération commerciale spécifique.

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 site internet

Leur donner les clefs pour optimiser son référencement et répondre aux attentes des internautes (ergonomie, contenu...).

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 pour créer directement son site internet. La formation se déroulera dans une salle équipée de postes informatiques connectés.

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.

Important : une note rédigée par l'organisme de formation devra être transmise, aux deux référents 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.

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

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

1 groupe – 10/12 stagiaires

8. Période privilégiée :

Janvier-février-mars-avril / octobre-novembre-décembre

9. Lieu(x) :

Sur le territoire du Pays Val de Garonne-Gascogne

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

- a) ses références en particulier dans le domaine du tourisme
- b) ses compétences internes et externes
- c) le contenu, les outils pédagogiques et les moyens mis en œuvre pour cette formation
- d) la méthodologie et le phasage envisagés pour cette formation
- e) la méthode d'évaluation de la mission
- f) 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 : Pays Val de Garonne Gascogne
Axe 4

Module **PVGG 3** : Etourisme – Des techniques de référencement et d’analyse de son site aux outils de veille sur son E-réputation

MODULE OUVERT

Public : les professionnels ayant un site internet

1. Contexte :

Si toutes les études prouvent l’intérêt d’investir pour un professionnel touristique le web, devenu en quelques années l’outil de préparation incontournable de ses vacances, l’investir efficacement suppose des techniques sur lesquelles les professionnels doivent être formés.

Les questions/attentes des professionnels sont nombreuses :

« J’ai un site mais répond-t-il aux attentes des clientèles ? »

« J’ai un site mais comment faire pour avoir davantage de trafic, des solutions gratuites ? »

« Le web 2.0, c’est quoi ? »

« Les Smartphones et le développement de la consommation internet sur son mobile ça change quoi ? »

« Comment évaluer simplement et efficacement le temps que je vais investir sur internet ? »

« Parait-il qu’on peut laisser des avis et des commentaires sur mon établissement ? Où et comment puis-je développer une veille ? »

« Tous ces chantiers sont importants mais je travaille dans une petite structure, que dois-je faire en priorité ? »

2. Les objectifs de la formation :

Connaître les modes de pratique et les comportements des utilisateurs du web :

- Information sur les 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 dans cet univers : *web 2.0, M-tourisme, plateformes collaboratives, réseaux sociaux, flux Rss, ...*

Savoir identifier ses propres enjeux marketing et commerciaux pour un professionnel touristique

- S’initier au web éditorial : connaître les techniques de rédaction à développer avant d’investir pleinement le web.
- Comprendre les enjeux du web 2.0 pour son entreprise touristique au **sein d’un territoire** et connaître les techniques pour investir les plateformes de contenus en ligne (photos, vidéos...).
- Etre en mesure de connaître les éléments de base pour obtenir un bon référencement naturel (google) : solutions gratuites et payantes
- Savoir occuper les sites d’avis : développer une veille, adopter une stratégie en tant que professionnel touristique.
- Mesurer et évaluer son action sur le web : connaître les techniques et 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*)

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 pour créer directement son site internet. La formation se déroulera dans une salle équipée de postes informatiques connectés.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

Acquérir une culture générale du web

Etre en capacité de comprendre le vocabulaire, les actions à mener et les moyens d'évaluer leurs retombées.

Améliorer la visibilité des structures sur internet.

Important : une note rédigée par l'organisme de formation devra être transmise, aux deux référents 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.

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

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

2 groupes – 10/12 stagiaires

8. Période privilégiée :

Janvier-février-mars-avril / octobre-novembre-décembre

9. Lieu(x) :

Sur le territoire du Pays Val de Garonne-Gascogne

10. Contenu de la réponse attendue :

Le prestataire devra fournir les éléments suivants :

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