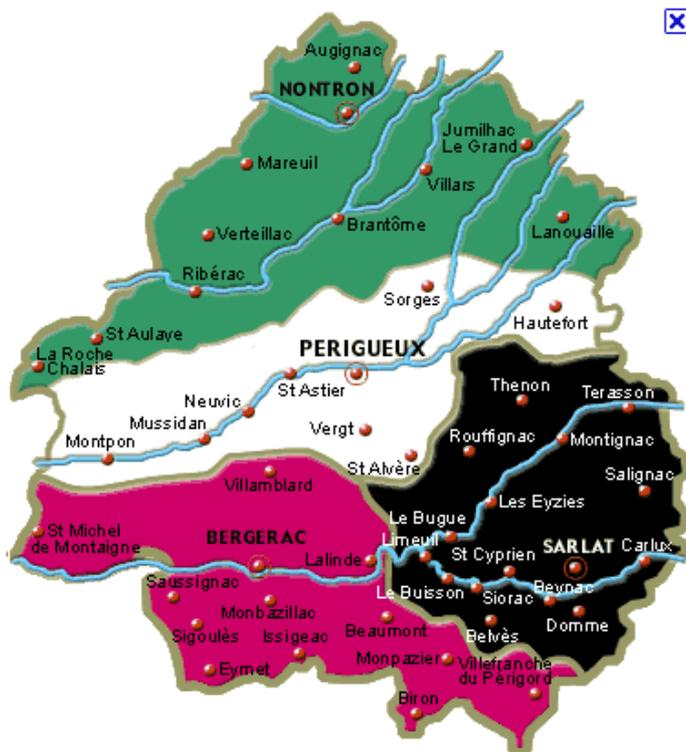


PLFI 2012 – Année 3

Pays Périgord Noir

Avant la lecture de ce document, nous vous conseillons de lire **l'ANNEXE 1** qui vous permettra de comprendre le territoire et les bases du projet PLFI initié depuis 2010.

1) Le territoire Pays Périgord Noir :



Les 13 communautés de communes du Périgord Noir

Communautés

Canton de Domme
Carluxais - Terre de Fénelon
Causses et Vézère
Entre Nauze et Bessède
Pays de Hautefort
Pays du Châtaignier
Sarladais
Périgord Noir
Salignacois
Terrassonais
Terre de Cro-Magnon
Vallée de la Dordogne

Vallée de la Vézère



2) Stratégie et bases du projet interfilières 2010 – 2012 :

Le PLFI, initié à l'échelle du Pays Périgord Noir depuis 2010, est dédié à l'E-tourisme.

Globalement, le Pays Périgord Noir a bien pris à son compte la problématique E-tourisme, mais des points faibles importants restent à corriger :

- peu de présence de la destination sur les sites communautaires et prescripteurs,
- peu de culture des acteurs touristiques privés (hébergeurs, sites de visite, etc.) à l'E-tourisme,
- peu d'offre touristique accessible à la vente en ligne,
- peu d'outils collaboratifs utilisés,
- pas de proposition cohérente et complète pour les visiteurs en mobilité.

Partant de ces constats, le projet PLFI s'est inscrit comme un outil fondamental d'appui à la stratégie E-tourisme du territoire.

3) Principaux enseignements depuis le lancement du programme en 2010 :

Très forte participation des acteurs au programme

L'E-tourisme est un univers qui avant d'être investi doit être compris. La plupart des professionnels ont exprimé un avis très positif sur le contenu et le déroulé pédagogique proposés par les organismes de formation. La grande majorité des participants ont exprimé leur désir de participer aux autres modules qui seront proposés ultérieurement.

Certains ont tout de même mentionnés un problème de disparités importantes entre le niveau des participants.

Les groupes composés doivent faire l'objet d'une évaluation avant le déroulement de la formation.

Souhait d'être accompagné après les actions de formation

La plupart des acteurs ont émis le souhait d'obtenir en quelque sorte un « SAV post-formation » pour pouvoir mettre en application la multitude d'enseignements dispensés. Cela vient conforter la nécessité sur le territoire d'avoir des agents d'offices de tourisme formés à l'animation numérique de territoire*.

** cycle de formation de 10 jours organisé par la MOPA au niveau régional, avec l'appui d'AGEFOS-PME Aquitaine, afin de permettre aux offices de tourisme de se doter de techniques et d'outils pour pouvoir animer des ateliers pratiques, des réunions d'information, de sensibilisation sur des thématiques relatives au web pour le compte des prestataires de leur territoire. Cf. Annexe MOPA référentiel de la formation à l'animation numérique de territoire.*

Rappels des actions de formation 2011 initiées sur le territoire (année 2 du PLFI) :

Territoire	Code PLFI	Intitulé	Nb de j. par gpe	Nb de gpe	Nb de j. total
Pays Périgord Noir	PPN.1	Rédaction web, techniques de référencement et évaluation de son action	3	3	9
	PPN.2	Création de site gratuit, techniques de référencement et évaluation de son action	3	3	9
	PPN.3	Analyser sa E-réputation et optimiser sa relation clientèle	2	3	6



Rappels des actions de formation 2010 initiées sur le territoire (année 1 du PLFI) :

Territoire	Code PLFI	Intitulé	Nb de j. par gpe	Nb de gpe	Nb de j. total
Pays Périgord Noir	PPN.1	Maîtriser les outils google pour améliorer la fréquentation de son site Internet	2	3	6
	PPN.2	Techniques de création de site Internet gratuit	2	2	4
	PPN.3	Maîtriser les outils du Emarketing et les techniques d'écriture sur le web	2	3	6
	PPN.4	Clefs de lectures pour analyser simplement et rapidement les statistiques de son site internet	2	2	4

4) Souhaits pour l'année 2012 :

AXE 1. E-TOURISME

Code de l'action : PPN.1

Intitulé : Inscrire les sites d'avis dans sa démarche commerciale auprès de ses clientèles afin d'augmenter sa notoriété et son chiffres d'affaires

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : toute structure touristique

Objectifs du module :

Parmi les personnes qui consultent les avis d'internautes, 68% d'entre eux leur prêtent une attention particulière. (Sources : Le journal du net, veille info tourisme, Atout France).

Avec l'émergence de la contribution des internautes et de la mobilité, le touriste est de plus en plus sensible aux avis postés. Ce réflexe qui accompagne l'acte de consommation, d'achat ne doit pas être subi. Bien au contraire, il apparaît fondamental pour une entreprise touristique d'utiliser les avis et d'en faire une force pour son activité (d'autant que les avis sont sources de référencement naturel).

Ce module de formation comporte deux enjeux majeurs :

- Développer une veille simple et efficace pour pouvoir analyser les sites 2.0 (et ainsi avoir un regard sur son e-réputation). Le phénomène de curation pourra ainsi être évoqué avec la présentation d'outil de veille gratuit très élaboré tel que Scoop.it par exemple.



- Développer et inciter les vacanciers à laisser des commentaires et les faire devenir de véritables prescripteurs. Même les avis négatifs doivent faire l'objet de procédures de traitement spécifique.

L'objectif de cette formation est de fournir les techniques et outils qui permettront aux structures touristiques d'optimiser et de consolider le lien avec les clientèles touristiques. Avoir une véritable démarche commerciale, nourrie par les avis, favorisant le développement de son chiffre d'affaires.

Durée : 2 jours par groupe – 3 groupes

Code de l'action : PPN.2

Intitulé : Etre visible sur smartphone et appréhender les fondamentaux de la mobilité

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : toute structure touristique

Objectifs du module :

Avec l'émergence de la mobilité, le touriste consulte de plus en plus les informations touristiques directement sur son smartphone. Toutes les prévisions s'accordent sur le fait qu'au premier trimestre 2014, il y aura autant d'ordinateurs que de smartphones dans le monde (1,6 milliard). Ce qui rend, d'autant plus important, le fait de mieux comprendre les enjeux de la mobilité et de la géo-localisation, pour une structure touristique. (Sources : Le journal du net, veille info tourisme, Atout France).

L'impact de la mobilité a des incidences directes en matière de consommation touristique sur lesquelles les professionnels doivent être sensibilisés. Cette formation permettra d'appréhender le vocabulaire lié à la mobilité (smartphone, applications, sites mobiles, QR code...) et faire le lien avec les techniques et outils pour l'investir à son échelle en tant que structure touristique.

Durée : 2 jours par groupe – 3 groupes

HORS FOND FORMATION PLFI :

En parallèle aux modules de formation proposés sur l'E-tourisme, quelques offices de tourisme du Pays Périgord Noir (OT Lascaux-Vallée Vézère, OT Terre de Cro Magnon, OT Sarlat) se sont positionnés pour former des animateurs numériques de territoire*.

L'enjeu est de pouvoir répondre aux besoins croissants des professionnels sur Internet. Comme évoqué dans les constats ci-dessus, les professionnels souhaitent être davantage accompagnés et aidés sur ces problématiques. Le « SAV post-formation » pourra ainsi être proposé par les offices de tourisme.

** cycle de formation de 10 jours organisé par la MOPA au niveau régional, avec l'appui d'AGEFOS-PME Aquitaine, afin de permettre aux offices de tourisme de se doter de techniques et d'outils pour pouvoir animer des ateliers pratiques, des réunions d'information, de sensibilisation sur des thématiques relatives au web pour le compte des prestataires de leur territoire. Cf. Annexe MOPA référentiel de la formation à l'animation numérique de territoire.*



5) PLFI PPN 2012 :

Modules 2012	NB de groupe et de journée de formation par groupe 2012
PPN.1	3 groupes 2 journées par groupe
PPN.2	3 groupes 2 journées par groupe
TOTAL	12 journées

6) Les référents territoire du PLFI :

Annie Drouilhet

Présidente

Office de tourisme Lascaux-Vallée Vézère

Place Bertran de Born

24290 Montignac

Tél: 05 53 51 82 60

a.drouilhet@dordogne.fr

&

Véronique Livoir

Association Pays du Périgord Noir

Place Marc Busson

24200 Sarlat

Tél: 05 53 31 56 01

veronique.livoir.mpn@wanadoo.fr

