

CAHIER DES CHARGES

ANNEE 2013

PROGRAMME LOCAL DE FORMATION INTERFILIERES

Pays Adour Landes Océanes

Axe 1 : Le Tourisme Durable positionnement marketing du territoire

Module 1 (PALO.1) : Poursuivre la mise en place d'outils favorisant l'appropriation, la valorisation et le déploiement de la démarche « Tourisme Durable »

Appel d'offre fermé. CPIE

Public : structures touristiques ayant suivi le cycle de 2012

1. Contexte :

En 2011 et 2012, la formation a permis de s'entendre sur une charte environnementale (avec engagements à court, moyen, long terme) et de définir un message et un affichage commun, étape indispensable dans la construction et le développement d'une identité territoriale « Tourisme Durable ».

Ainsi, les stagiaires ont participé à la définition d'un cahier des charges en vue de réaliser pour fin 2012 une charte graphique, un logo et un slogan représentatifs du positionnement choisi. Ce travail s'est notamment inspiré de la démarche « Ecotourisme » initiée sur le Pays de Seignanx.

En complémentarité, des outils de sensibilisation et de communication, à destination des professionnels du tourisme et des clientèles, ont été également définis dans leur contenu et leur forme (affiches et supports de type « diplôme » pour les structures signataires de la Charte).

En 2013, il convient de conforter cette démarche de construction et d'appropriation de l'identité « Tourisme Durable » sur tout le territoire.

2. Les objectifs de la formation :

Poursuivre la mise en place d'outils favorisant l'appropriation, la valorisation et le déploiement de la démarche « Tourisme durable ».

En continuité des travaux menés en 2011 et 2012 (Charte environnementale, Charte graphique, logo et slogan), il s'agit de permettre aux participants, d'être en capacité de poursuivre l'argumentaire de la démarche au sein du territoire en fonction des différents publics ciblés.

Pour chacun des publics cibles cités ci-dessous :

- Acteurs touristiques locaux (institutionnels et privés) inscrits dans la démarche
- Elus/collectivités
- Populations locales (distinction habitants / enfants-scolaires)
- Acteurs touristiques locaux qui ne se sont pas inscrits dans la démarche

Il conviendra en préalable de clarifier les priorités et nouvelles actions à mener pour rendre davantage lisible la démarche.

- Pour quel public ?
- Pourquoi ? Quels objectifs ?

- Quel contenu ? Quel message ?
- Quels outils ? Quels supports ?

Pour les structures touristiques d'ores et déjà inscrites dans cette dynamique, il convient d'appuyer les connaissances des équipes (permanents et saisonniers) et s'assurer de leur adhésion au projet.

Dans les discours tenus, plusieurs choses doivent ressortir :

- les atouts environnementaux du territoire : connaissance de la faune et de la flore, des spécificités territoriales, des sites à découvrir...
- les éco-comportements, les bonnes pratiques à adopter et à respecter (cf. les engagements relatifs à la Charte environnementale)

D'autre part, en complémentarité des outils déjà définis en 2012, de nouveaux outils pédagogiques, de sensibilisation, de valorisation et de communication pourront être créés (ex : fiches techniques sur les atouts environnementaux et les éco-comportement à destination des permanents et saisonniers, guide de bonnes pratiques pour les vacanciers et la population locale, livret sur la démarche environnementale à destination des élus...).

Un autre point important pourrait être appréhendé, celui concernant de la mise en place d'animations locales duplicables (à l'échelle d'un territoire ou d'une structure touristique). Comment valoriser l'esprit de la démarche par des animations ludiques, originales...

Bien évidemment, ces nouveaux outils au service de la démarche devront s'inscrire en cohérence avec l'existant (ex : la démarche Ecotourisme développée sur le Seignanx, le logo, le slogan, le Guide des bonnes pratiques réalisés sur ce territoire et les possibilités de déclinaison par exemple...)

3. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Mise en place effective des outils créés au sein des structures et partagés avec les équipes
- Engagement des participants dans le respect et la mise en pratique des principes de la Charte environnementale
- Consolidation et développement du réseau des acteurs engagés dans cette démarche

4. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme devra alterner des temps d'apprentissage, des temps d'échanges, de réflexion collective et de mise en pratique. Il devra s'appuyer sur la Charte environnementale définie collectivement en année 1 et 2, mais aussi sur la feuille de route définie et les outils développés dans ce cadre.

L'organisme pourra mettre en place, par exemple, des ateliers pratiques et/ou des groupes de travail thématiques. Il pourra également s'appuyer sur l'action collective engagée à l'échelle de la Communauté de communes du Seignanx ou sur des expériences individuelles menées sur le territoire par des prestataires touristiques (personnes ressources du territoire, témoignages).

S'agissant d'une formation action, chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des applications et des recommandations apportées par le formateur pendant et après la formation. De plus, cette formation devra aboutir, au travers des travaux collectifs développés, à la définition et à la réalisation concrète d'outils communs et partagés.

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. La Charte environnementale devra être diffusée.

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.

De plus, l'organisme de formation devra réaliser pour chaque participant, en lien avec le Pays Adour Landes Océanes et la MOPA, des attestations de formation en vue de valoriser cette participation pour la structure et le salarié notamment.

6. Durée :

3 journées par groupe. Une journée de restitution commune aux 2 groupes devra être assurée par l'organisme de formation (hors fond formation) pour faire état de tous les outils ainsi créés.

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

2 groupes. De 15 à 20 personnes maximum par groupe

8. Période privilégiée :

Janvier à avril et octobre à décembre 2013

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

Proposition : organisation du premier Groupe au 1^{er} trimestre et du second Groupe au 2nd semestre

9. Lieu(x) :

Un système de rotation entre les sites de formation est à privilégier dans une logique d'équité, mais aussi de connaissance mutuelle et de réseau, en fonction par exemple des thèmes abordés, et en respectant l'équilibre entre les 4 communautés de communes et la communauté d'agglomération.

10. 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
7. 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.

Module 2 (PALO.2) : Mettre en scène le positionnement marketing touristique de la démarche « Tourisme Durable » au travers d'une offre structurée

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation

Public : structures touristiques ayant suivi le cycle de 2012, les référents et animateurs de la démarche sur le territoire, en particulier les Offices de Tourisme et les Communautés de Communes ayant la compétence.

1. Contexte :

L'enjeu à terme est d'inscrire le « développement durable » dans une logique de positionnement marketing du territoire partagée par tous.

Le projet de développement touristique du Pays ALO vise à tendre à l'adéquation entre :

- L'image « Nature » de notre territoire
- Les pratiques au sein des structures touristiques en lien avec la Charte environnementale autour du Tourisme Durable
- Et l'offre touristique de notre territoire à proposer et à développer

Dans la continuité des travaux menés en 2011 et 2012 (Charte environnementale, Charte graphique, logo et slogan), et dans le cadre du module PALO1 2013, ce module de formation permettra de déterminer la façon dont l'offre touristique (inscrite dans la démarche) puisse être valorisée et structurée.

2. Les objectifs et finalités de la formation :

Cette formation a trois objectifs :

- Conforter l'image « Nature » du territoire Adour Landes Océanes auprès des clientèles
- Définir avec le groupe une stratégie de structuration de l'offre autour du concept « Idées Balades » ou « Circuits décou-verts » ou ...
- Aboutir à une lisibilité de l'offre et favoriser le renvoi des clientèles

Plusieurs entrées pourront être choisies pour organiser ce travail « Nature », « Pêche », « Tourisme équestre »...

Des systèmes de recommandation entre structures adhérentes à la démarche seront travaillés et mis en place pour faciliter les flux sur le territoire.

Conduit par l'organisme de formation et partagé par les professionnels présents à la formation, le fruit de ce travail devra tenir compte d'une juste représentation des 5 intercommunalités.

Aussi, il conviendra également de prendre en compte les démarches existantes en termes d'offres, de produits et d'événementiels. Citons par exemple, les opérations telles que les « Journées Aquitaine Nature » organisées par le Conseil régional d'Aquitaine, l'opération « Printemps des Landes », le projet de « Club Nature » initiés par le CDT des Landes.

En parallèle à ce travail, un module de formation (PALO.3) sera également proposé sur le thème « Organiser un événement, une animation éco-responsable ».

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme devra alterner des temps d'apprentissage, des temps d'échanges, de réflexion collective et de mise en pratique. Il devra s'appuyer sur la Charte environnementale définie collectivement en année 1 et 2, mais aussi sur la feuille de route définie et les outils développés dans ce cadre.

L'organisme pourra mettre en place, par exemple, des ateliers pratiques et/ou des groupes de travail thématiques.

S'agissant d'une formation action, chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des applications et des recommandations apportées par le formateur pendant et après la formation. De plus, cette formation devra aboutir, au travers des travaux collectifs développés, à la définition et à la réalisation concrète d'outils communs et d'une offre touristique structurée à proposer.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Meilleure appropriation des atouts environnementaux et des Offres existantes en matière de « Tourisme de Nature » et de « Tourisme Durable »
- Intégration des structures participantes dans une dynamique collective autour de la structuration d'une Offre en lien avec le positionnement
- Acquisition, mise en place d'outils et de méthodes communes de conception et d'animation d'une offre touristique structurée et qualifiée
- Mise en place effective d'une ou d'offres touristiques structurées et qualifiées
- Consolidation et développement du réseau des acteurs engagés dans cette démarche

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. La Charte environnementale devra être diffusée.

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.

De plus, l'organisme de formation devra réaliser pour chaque participant, en lien avec le Pays Adour Landes Océanes et la MOPA, des attestations de formation en vue de valoriser cette participation pour la structure et le salarié notamment.

6. Durée :

3 journées par groupe

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

2 groupes. De 15 à 20 personnes maximum par groupe

8. Période privilégiée :

Janvier à avril 2013

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

9. Lieu(x) :

Un système de rotation entre les sites de formation est à privilégier dans une logique d'équité, mais aussi de connaissance mutuelle et de réseau, en fonction par exemple des thèmes abordés, et en respectant l'équilibre entre les 4 communautés de communes et la communauté d'agglomération.

10. 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
7. 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.

Module 3 (PALO.3) : Organiser un événement, une animation éco-responsable

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation

Public : structures touristiques ayant suivi le cycle en 2011 et/ou 2012

1. Contexte :

Dans la continuité des travaux menés en 2011 et 2012 (Charte environnementale, Charte graphique, logo et slogan), et en parallèle aux modules PALO.1 et PALO.2 2013, ce module répondra à une attente exprimée par de nombreuses structures touristiques pour pouvoir mettre en place un événement, une animation éco-responsable.

Les manifestations participent en effet à la mise en tourisme du territoire et de son positionnement. Néanmoins, la réglementation en matière d'organisation d'évènementiel apparaît souvent complexe pour les organisateurs, et les outils existants relatifs aux événements éco-responsables sont souvent peu connus voire méconnus.

L'engagement dans la mise en place d'évènementiel ne doit plus être vécu comme une tâche lourde et contraignante, mais davantage comme une démarche volontaire, assurée, contribuant à une véritable promotion du territoire et à la mise en avant d'un Message commun et partagée.

2. Les objectifs et finalités de la formation :

Le contenu de la formation devra intégrer les éléments ci-dessous :

- S'entendre sur la notion d'événements, d'animations éco-responsables (impacts et intérêts de la démarche)
- Apprendre à concevoir étape par étape un événement éco-responsable
- Etre informé du cadre juridique et des responsabilités de la structure porteuse
- Connaître les innovations et solutions écologiques
- Mettre en place une méthode d'évaluation de l'événement

Toutes les parties promotion et communication des événements se feront en lien étroit avec la démarche territoriale « Tourisme Durable » (utilisation des supports créés, Charte graphique, slogan, logo...).

Afin de répondre pleinement aux attentes des participants, un cas pratique devra être travaillé lors de la formation. D'autre part, un guide recensant les fournisseurs d'équipements et de matériels (adaptés pour les événements éco-responsables) devra être réalisé à l'échelle du territoire du Pays Adour Landes Océanes. Celui-ci agrémentera la boîte à outils de la démarche « Tourisme Durable ».

Il conviendra de prendre en compte les démarches existantes en termes d'évènementiels (inventaire de l'existant). Citons par exemple, les opérations telles que les « Journées Aquitaine Nature » organisées par le Conseil régional d'Aquitaine, l'opération « Printemps des Landes » initiée par le CDT des Landes.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme devra alterner des temps d'apprentissage, des temps d'échanges, de réflexion collective et de mise en pratique. Il devra s'appuyer sur la Charte environnementale définie collectivement en année 1 et 2, mais aussi sur la feuille de route définie et les outils développés dans ce cadre.

L'organisme pourra mettre en place, par exemple, des ateliers pratiques et/ou des groupes de travail thématiques. S'agissant d'une formation action, chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout

ou partie des applications et des recommandations apportées par le formateur pendant et après la formation.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Développement et appropriation d'une culture générale sur les notions de d'Evènement Eco-Responsable ainsi que sur le cadre règlementaire en matière d'organisation d'évènementiels.
- Acquisition, mise en place d'outils et de méthodes communes de conception et d'organisation d'un évènement éco-responsable (ex : guide...)
- Consolidation et développement du réseau des acteurs engagés dans cette démarche

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. La Charte environnementale devra être diffusée.

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.

De plus, l'organisme de formation devra réaliser pour chaque participant, en lien avec le Pays Adour Landes Océanes et la MOPA, des attestations de formation en vue de valoriser cette participation pour la structure et le salarié notamment.

6. Durée :

3 journées par groupe

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

1 groupe. De 15 à 20 personnes maximum par groupe

8. Période privilégiée :

Janvier à avril 2013

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

9. Lieu(x) :

Un système de rotation entre les sites de formation est à privilégier dans une logique d'équité, mais aussi de connaissance mutuelle et de réseau, en fonction par exemple des thèmes abordés, et en respectant l'équilibre entre les 4 communautés de communes et la communauté d'agglomération.

10. 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
7. 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.

Module 4 (PALO.4) : Etre ambassadeur de la démarche « Tourisme Durable »

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : principalement les offices de tourisme, personnels des intercommunalités et du Pays. Les représentants locaux de filières touristiques pourront également y prétendre.

Rappel : ce module s'inscrit dans la continuité du module de formation de référents locaux : techniques d'animation de la démarche « Tourisme Durable » au sein du territoire.

1. Contexte :

La démarche « Tourisme Durable » du territoire ne peut se développer et se pérenniser qu'au travers d'une bonne animation du réseau. L'enjeu du Pays est de tendre ainsi à donner vie à un véritable Réseau d'Ambassadeurs du Tourisme Durable sur le territoire.

En 2012, le module « Formation de référents locaux » avait pour objectif d'organiser et mettre en place une animation locale cohérente et efficace de la démarche. Il s'agissait de proposer aux techniciens d'offices de tourisme d'assurer ce rôle auprès de leurs prestataires touristiques tout au long de l'année.

Cette animation locale conditionne en effet le développement de la dynamique sur le territoire.

2. Les objectifs de la formation :

En complément du travail mené en 2012, l'objectif en 2013 est de consolider le réseau des « Ambassadeurs du Tourisme Durable » auprès de leurs partenaires et de leurs clientèles.

L'enjeu est de « donner vie », de « donner du sens et de la valeur » à cette démarche, se fondant sur un territoire caractérisé par une identité, un patrimoine, une offre touristique et des « hommes » qui partagent une culture, une passion, et une volonté de raconter « leur Pays » et partager leurs convictions.

Tout ce travail pourra s'inspirer de l'exemple de la démarche « Raconteurs de Pays » initiée en Pyrénées-Atlantiques. (www.raconteursdepays.com).

Voici les questions auxquelles la formation permettra de répondre :

- Comment animer et dynamiser son territoire et les prestataires autour de cette démarche ?
- Quel est mon rôle ?
- Quel discours tenir ? Quels arguments à défendre selon les publics (travail d'argumentaire simple et efficace) ?
- Quelles actions auprès des clientèles touristiques ?
- Quelles techniques à faire valoir dans le face à face, la relation humaine pour être force de conviction ? Techniques comportementales.
- Comment structurer et donner vie au réseau des Ambassadeurs ?

3. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Appropriation de la démarche « Tourisme Durable »,
- Partage d'une culture et des valeurs communes
- Acquisition, mise en place d'outils et de méthodes de sensibilisation, de communication, d'animation de la démarche

- Mise en place effective d'un réseau d' « Ambassadeurs Tourisme Durable » et d'un plan d'action d'animation de la démarche

4. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme devra alterner des temps d'apprentissage, des temps d'échanges, de réflexion collective et de mise en pratique. Il devra s'appuyer sur la Charte environnementale définie collectivement en année 1 et 2, mais aussi sur la feuille de route définie et les outils développés dans ce cadre.

L'organisme pourra mettre en place, par exemple, des ateliers pratiques et/ou des groupes de travail thématiques.

S'agissant d'une formation action, chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des applications et des recommandations apportées par le formateur pendant et après la formation.

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. La Charte environnementale devra être diffusée.

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.

De plus, l'organisme de formation devra réaliser pour chaque participant, en lien avec le Pays Adour Landes Océanes et la MOPA, des attestations de formation en vue de valoriser cette participation pour la structure et le salarié notamment.

6. Durée :

2 journées par groupe

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

1 groupe. De 15 à 20 personnes maximum par groupe

8. Période privilégiée :

Janvier à avril et octobre à décembre 2013

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

9. Lieu(x) :

Un système de rotation entre les sites de formation est à privilégier dans une logique d'équité, mais aussi de connaissance mutuelle et de réseau, en fonction par exemple des thèmes abordés, et en respectant l'équilibre entre les 4 communautés de communes et la communauté d'agglomération.

10. 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
7. 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.

Module 5 (PALO.5) : Techniques et méthodologie pour mettre en place au sein de sa structure l'écolabel européen

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : structures touristiques intéressées par l'écolabel européen

1. Contexte :

Il s'agit de reconduire/renouveler ce module déjà organisé en 2012.

La démarche « Tourisme Durable » développée et à développer sur le territoire du Pays Adour Landes Océanes s'appuie notamment sur la démarche Ecotourisme menée depuis 2008 sur le Pays du Seignanx, à l'initiative de l'office de tourisme communautaire auprès des hébergements touristiques marchands. Sur ce territoire, bénéficiant d'une expérience très positive, le camping « Blue Océan » détient l'Ecolabel Européen, et 6 structures d'hébergements touristiques devraient le rejoindre durant l'année 2011.

Cette démarche, première en Aquitaine à l'échelle d'un territoire communautaire, constitue un exemple au niveau du Pays pour un effet levier auprès des prestataires touristiques à s'engager dans une telle dynamique.

De plus, dans le cadre de la première année du PLFI sur le module « Tourisme Durable », la majorité des prestataires participants ont témoigné leur intérêt, leur volonté voire leur capacité à terme à s'engager vers une démarche de labellisation (Ecolabel Européen).

Cependant, les procédures, les critères à respecter (vocabulaire, interprétation des concepts...) et les modalités, apparaissent souvent complexes à leurs yeux.

Aussi, il apparaît essentiel, non seulement pour le territoire dans la construction et le développement de son positionnement, mais aussi pour les acteurs du tourisme au sens large, de pouvoir offrir les meilleures conditions d'accompagnement et de développement d'une telle démarche d'éco labellisation. Ceci contribue à la valorisation et à la reconnaissance officielle des différents efforts menés par les prestataires.

Ce module de formation devra permettre, d'une part de démystifier la procédure de l'éco-labellisation auprès des acteurs intéressés, et d'autre part de leur offrir les conditions d'accompagnement, la boîte à outils, les méthodes, les techniques à suivre, en vue de leur candidature et de l'obtention de l'écolabel européen.

2. Les objectifs de la formation :

Dans une logique de démarche de progrès (en continuité et en complémentarité de la Charte environnementale, de son application par les prestataires...), il s'agit d'accompagner au mieux et au plus près, les prestataires vers des démarches d'éco-labellisation (Ecolabel Européen).

Cela supposera :

- Au préalable, d'acquérir une culture générale sur les fondamentaux, les outils méthodologiques et les techniques d'une démarche d'éco-labellisation
- D'être en mesure pour les participants de s'engager dans une démarche de labellisation et pouvoir candidater à court-moyen-long terme à l'Ecolabel européen. Les enjeux sont divers : mieux comprendre les critères, connaître la procédure et les interlocuteurs à contacter, être en capacité de compléter le dossier de candidature (ex : pièces administratives, justificatifs, et preuves à apporter pour valider son dossier...)
- D'adapter des réponses collectives en terme d'outils, de pratiques, de techniques, de formation si besoin

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme de formation assurera la coordination des interventions et l'approche pédagogique du cycle. Il devra s'appuyer sur les démarches d'éco-labellisation et leurs référentiels respectifs.

Il devra alterner des temps d'apprentissage, des temps d'échanges, de réflexion collective et de mise en pratique concrète.

Il pourra également s'appuyer sur l'action collective engagée à l'échelle de la Communauté de communes du Seignanx ou sur des expériences individuelles/collectives développées par des prestataires touristiques, ou des personnes ressources, référents en la matière.

S'agissant d'une formation action, chaque participant devra pouvoir mettre en œuvre tout ou partie des applications et des recommandations apportées par le formateur pendant et surtout après la formation.

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Appropriation des démarches d'éco-labellisation, des procédures, des outils
- Rédaction à terme par les prestataires de dossier de candidature à l'Ecolabel.
- Mise en place effective de réponses collectives au regard de certains critères de l'Ecolabel (outils, techniques, pratiques)
- Consolidation et développement du réseau d'acteurs autour de cette dynamique sur le « Tourisme Durable » et reconnaissance de cette démarche

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. La Charte environnementale devra être diffusée.

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.

De plus, l'organisme de formation devra réaliser pour chaque participant, en lien avec le Pays Adour Landes Océanes et la MOPA, des attestations de formation en vue de valoriser cette participation pour la structure et le salarié notamment.

6. Durée :

2 journées par groupe

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

1 groupe. De 15 à 20 personnes maximum par groupe

8. Période privilégiée :

Janvier à avril et octobre à décembre 2013

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

9. Lieu(x) :

Un système de rotation entre les sites de formation est à privilégier dans une logique d'équité, mais aussi de connaissance mutuelle et de réseau, en fonction par exemple des thèmes abordés, et en respectant l'équilibre entre les 4 communautés de communes et la communauté d'agglomération.

10. 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
7. 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.

Module 6 (PALO.6) : Définition et mise en œuvre d'une stratégie en ligne pour valoriser la démarche « Tourisme Durable »

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : toute structure touristique.

Prérequis nécessaires : Participation au module du PLFI sur le Tourisme Durable, et appropriation de la démarche, connaissance et utilisation de Internet.

Participation des ANT du territoire recommandée

1. Contexte :

En parallèle à toutes les actions de formation et les outils mis en place en 2011 et 2012 pour asseoir la démarche de « Tourisme Durable » sur le territoire, il apparaît important pour 2013 de « donner naissance » à une présence en ligne de la démarche.

Ce Module a pour objet de développer, en complémentarité d'un « Réseau physique » autour de la démarche Tourisme Durable, un « Réseau virtuel », matérialisé par un Site Internet, contribuant à faire vivre et animer la démarche auprès des acteurs intéressés, et ainsi la développer et la pérenniser.

2. Les objectifs et finalités de la formation :

Voici les questions auxquelles le formateur et le groupe devront répondre au cours de la formation :

- Notre démarche, sa force et les messages qui en découlent ?
- Notre présence en ligne, pourquoi ? Pour qui ?
- Que souhaitons-nous valoriser ? Quel contenu ?
- Quels supports privilégiés : site Internet, blog, présence sur les réseaux sociaux ?

Dans le cadre d'une création de site, l'objectif premier sera de définir son arborescence.

Les éléments à mettre en avant seront avant tout les humains, les engagements (la promesse via la Charte environnementale), les supports créés (logo, slogan) et la richesse du réseau ainsi constituée (structures institutionnelles, entreprises privées...).

Ce site Internet pourra être créé sur une plateforme de type JIMDO par exemple. Elle devra dans tous les cas être relativement simple d'utilisation pour faciliter les contributions.

Dans cet esprit, il sera nécessaire de définir le rôle de chacun. L'organisation de petits groupes avec des rôles bien distincts pourra être privilégiée par le formateur.

Pourquoi ne pas imaginer par exemple, des groupes-référents sur :

- Les membres du réseau (carto, portraits, témoignages)
- Les outils au service du réseau (Charte, cf. PALO. 1)
- Les actions du réseau (cf PALO.2 et 3)
- Les actus du réseau (cf PALO.3)
- Les « Ambassadeurs » (cf PALO.4)
- Les photos-vidéos du réseau (interviews, reportages)
- La présence sur les réseaux sociaux
-

Les savoir-faire de certaines personnes du groupe pourront devenir des forces pour le projet collectif.

Le travail mené avec le formateur permettra :

- de définir le qui fait quoi et les règles du jeu
- d'être initié aux techniques de rédaction sur le web
- d'être sensibilisé au référencement (lors de la mise en ligne de photos, vidéos par exemple...)
- de développer ses connaissances en matière de prise de photos
- d'appréhender plus facilement la prise de vue et la réalisation de courtes vidéos

Une attention particulière sera également apportée pour expliquer aux participants la possibilité d'intégrer certains éléments du site vitrine (photos, vidéos, flux RSS des actualités du réseau...) au sein de leur propre site Internet.

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme de formation assurera la coordination des interventions et l'approche pédagogique du cycle.

Il devra privilégier une alternance entre des temps d'apprentissage et la réalisation concrète de la présence en ligne de la démarche « Tourisme Durable ».

Les participants seront dotés de postes informatiques connectés, facilitant la production d'éléments pendant la formation.

Le formateur devra utiliser un vocabulaire adapté aux professionnels présents.

Le contenu de ce module devra prendre en compte les actions et outils développés au niveau du département des Landes et de la région Aquitaine (en particulier SIRTAQUI).

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Développement et appropriation d'une culture générale sur le E-Tourisme et la stratégie marketing
- Mise en place effective d'un Site autour de la démarche Tourisme Durable
- Engagement des participants dans l'animation de ce site autour d'une méthode partagée
- Valorisation de la démarche Tourisme Durable via Internet
- Meilleure utilisation de cet outil afin d'améliorer l'information, la sensibilisation, la communication et la valorisation de cette démarche Tourisme durable.
- Consolidation et développement du réseau d'acteurs autour de cette dynamique

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. La Charte environnementale devra être diffusée.

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.

De plus, l'organisme de formation devra réaliser pour chaque participant, en lien avec le Pays Adour Landes Océanes et la MOPA, des attestations de formation en vue de valoriser cette participation pour la structure et le salarié notamment.

6. Durée :

4 journées par groupe

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

1 groupe. De 15 à 20 personnes maximum par groupe

8. Période privilégiée :

Janvier à avril et octobre à décembre 2013

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

9. Lieu(x) :

Une salle regroupant des postes informatiques connectés pourra être mise à disposition. Sachant qu'il existe plusieurs salles de ce type sur le territoire, un système de rotation entre les sites de formation pourra être privilégié afin de favoriser notamment la participation de tous les intéressés.

10. 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
7. 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.

Axe 2 : E.Tourisme

Module 7 (PALO.7) : Investir Internet pour son entreprise touristique et utiliser les outils Google pour être plus visible (niveau débutant)

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : toute structure touristique

Sollicitation de la présence des ANT du territoire (à minima un ANT)

1. Contexte :

8 touristes sur 10 utilisent Internet pour préparer leur séjour touristique. Parmi eux, 1 sur 3 achète une prestation touristique en ligne. (Sources : Le journal du net, veille info tourisme, Atout France).

Google est devenu l'outil incontournable à comprendre pour pouvoir être en capacité d'investir le web de façon efficace et visible.

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 d'être présent sur le Net, mais aussi de la géo-localisation, pour une structure touristique.

Cette formation s'inscrit dans une « démarche de progrès » pour l'ensemble des prestataires touristiques participants. L'idée est de « tirer vers le haut » l'ensemble de l'offre existante. Ce projet se veut être en lien et en complémentarité avec les actions et les outils développés au niveau du département via le CDT des Landes (m-tourisme, agrégateur, place de marché...) et de la région via le SIRTACUI (Système d'information régionale touristique d'Aquitaine).

2. Les objectifs de la formation :

L'objectif principal de ce module intitulé « Initiation », est de démystifier l'univers du web et d'initier les professionnels à une pratique régulière et efficace sur la toile. Comprendre les enjeux d'y être présent et être en capacité d'investir le web est un atout certain pour accroître ses chances d'être visible et d'augmenter son chiffre d'affaires.

L'objectif de ce module n'est pas de balayer la palette des possibilités sur Google, par exemple, mais de cibler quelques thèmes principaux en vue de les détailler et de les mettre en application directe par les participants, non spécialiste du Web.

- **Rappel** sur la pratique web dans le secteur touristique et plus particulièrement selon le cycle du voyageur (avant, pendant et après le séjour). Du web 1.0, en passant par le web 2.0 pour arriver au M-tourisme (la mobilité)
- **Les enjeux d'être présents sur le Net ?**
- **Découverte des Outils Google et premières applications** pour être plus visible sur Internet :
 - o La priorité : l'importance d'une Google Adresse à jour et correctement remplie pour une structure touristique : Création de son compte et de son adresse Google.
 - o La géolocalisation : Quels enjeux ? Pourquoi ? Comment ?
 - o Parmi les éléments indiqués ci-dessous, il conviendra de focaliser sur un ou deux thèmes en vue de les détailler et les mettre en application :
 - Les autres clés du référencement naturel : le contenu publié sur les plateformes 2.0 (vidéos, photos, ...), les techniques de rédaction web...

** Remarque importante : le référencement naturel a déjà été traité en année 2. Aussi, il conviendra de se focaliser sur un thème par exemple. Les sites d'avis ne seront pas traités dans ce module.*

- Les outils Google pour une meilleure efficacité dans son travail au quotidien : google agenda, google docs, google alertes...
- L'outil google analytics : savoir analyser simplement et efficacement les statistiques de son site

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme de formation assurera l'approche pédagogique du cycle. Il devra privilégier une alternance entre des temps d'apprentissage et des temps de mise en situation, de réalisation de cas pratiques. Cette formation devra comporter des exemples concrets et une présentation des outils évoqués. S'agissant d'une formation action, chaque participant devra mettre en application pendant la formation tout ou partie des recommandations et des outils présentés par le formateur. En effet, chaque participant sera face à un ordinateur connecté à Internet pendant la formation.

Si possible, les apports théoriques et les exercices s'appuieront sur des cas et/ou des exemples proposés par les participants.

Le formateur devra utiliser un vocabulaire adapté aux professionnels présents.

Le contenu de ce module devra prendre en compte les actions et outils développés au niveau du département des Landes et de la région Aquitaine (en particulier SIRTAQUI).

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Meilleure appréhension des enjeux du « E-Tourisme » et de la géolocalisation
- Meilleure appréhension de certains outils Google et des techniques de référencement
- Meilleure utilisation de ces outils afin d'être plus visible, d'améliorer sa fréquentation voire ses ventes
- Amélioration de la qualité des sites Internet actuels

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. La Charte environnementale devra être diffusée.

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.

De plus, l'organisme de formation devra réaliser pour chaque participant, en lien avec le Pays Adour Landes Océanes et la MOPA, des attestations de formation en vue de valoriser cette participation pour la structure et le salarié notamment.

6. Durée :

2 journées par groupe

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

2 groupes. De 10 personnes maximum par groupe

8. Période privilégiée :

Janvier à avril et octobre à décembre 2013

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

9. Lieu(x) :

Une salle regroupant des postes informatiques connectés pourra être mise à disposition. Sachant qu'il existe plusieurs salles de ce type sur le territoire, un système de rotation entre les sites de formation pourra être privilégié afin de favoriser notamment la participation de tous les intéressés.

10. 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
7. 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.

Module 8 (PALO.8) : Perfectionnement : Gérer son image et sa notoriété sur le Web

Appel d'offre ouvert à tout organisme de formation.

Public : toute structure touristique, prérequis nécessaires (disposer d'un site internet animé, d'un compte Google, connaissance et utilisation de quelques outils Google)

Sollicitation de la présence des ANT du territoire (à minima un ANT)

1. Contexte :

8 touristes sur 10 utilisent Internet pour préparer leur séjour touristique. Parmi eux, 1 sur 3 achète une prestation touristique en ligne.

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 mobilité le touriste consulte de plus en plus les informations touristiques, et par la même occasion les avis des consommateurs postés, directement sur son smartphone.

Parmi certaines applications et sites d'avis (ex : Dismoiou), l'internaute peut partager directement avec ses amis Facebook par exemple ses commentaires (positifs comme négatifs). Nous assistons donc au développement d'un phénomène de recommandations personnalisées de plus en plus important. L'avis d'un ami aura davantage de poids que celui d'un inconnu, et aura fondamentalement une incidence sur le comportement d'achat ou de réservation.

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, de la géo-localisation, des sites d'avis dans sa démarche commerciale d'entreprise. Leurs incidences sont directes pour une structure touristique.

Cette formation s'inscrit dans la continuité des modules organisés en année 1 et 2. Ainsi, il s'agit de permettre aux professionnels du tourisme de se perfectionner dans l'utilisation des Outils Google, dans la participation active aux des Réseaux sociaux, mais aussi le référencement.

Ce projet se veut être en lien et en complémentarité avec les actions et les outils développés au niveau du département via le CDT des Landes (m-tourisme, agrégateur, place de marché...) et de la région via le SIRTAQUI (Système d'information régionale touristique d'Aquitaine).

2. Les objectifs de la formation :

L'objectif principal de ce module intitulé « Perfectionnement », est d'offrir aux professionnels du tourisme les moyens et les outils de se perfectionner en vue de mieux gérer leur image, leur notoriété sur le Web, et accroître ainsi leur fréquentation et leur chiffre d'affaires.

Les principaux thèmes abordés lors de ce module seront :

- **Les outils Google :**
 - o Rappel sur l'importance d'une Google Adresse à jour et actualisée
 - o Rappel sur les principaux outils Google pour une meilleure efficacité dans son travail au quotidien : Google Agenda, Google docs, Google alertes..
 - o L'outil Google analytics : savoir analyser simplement et efficacement les statistiques de son site
- **Le référencement naturel :** le contenu publié sur les plateformes 2.0 (vidéos, photos, sites d'avis...), les techniques de rédaction Web...
- **Les sites d'avis et réseaux sociaux :** ne pas subir les sites d'avis mais en faire une force pour son activité. Etre vigilant et réactif sur les commentaires qui peuvent être publiés sur la toile doit faire partie intégrante du quotidien du professionnel touristique. Outre la veille et l'analyse des sites 2.0 (notion de e-réputation), l'enjeu est de pouvoir inciter les vacanciers a

laissé des commentaires et les faire devenir de véritables prescripteurs de leur territoire, de leur destination, de leur prestation touristique. Même les avis négatifs doivent faire l'objet de procédures de traitement spécifique.

Comment optimiser, établir et consolider son lien avec ses clientèles touristiques ?

Les solutions sont diverses : page Facebook ? Campagnes d'emailing ? Newsletter ?

Tout ceci doit être posé sans omettre le questionnement fondamental et transversal : quel message, pour qui, pourquoi, comment, et à quelle fréquence ?

3. La méthode pédagogique à mettre en œuvre :

L'organisme de formation assurera l'approche pédagogique du cycle. Il devra privilégier une alternance entre des temps d'apprentissage et des temps de mise en situation, de réalisation de cas pratiques. Cette formation devra comporter des exemples concrets et une présentation des outils évoqués. S'agissant d'une formation action, chaque participant devra mettre en application pendant la formation tout ou partie des recommandations et des outils présentés par le formateur. En effet, chaque participant sera face à un ordinateur connecté à Internet pendant la formation.

Si possible, les apports théoriques et les exercices s'appuieront sur des cas et/ou des exemples proposés par les participants.

Au regard des différents groupes, le formateur devra utiliser un vocabulaire adapté aux professionnels présents.

Le contenu de ce module devra prendre en compte les actions et outils développés au niveau du département des Landes et de la région Aquitaine (en particulier SIRTAQUI).

4. Les résultats attendus / finalités de la formation :

- Meilleure appréhension des outils Google et des techniques de référencement, des avis et des techniques pour pouvoir les intégrer dans sa démarche commerciale
- Amélioration de la visibilité de sa structure et de la qualité de sa présence sur le web
- Meilleure utilisation de ces outils afin d'améliorer ses ventes

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. La Charte environnementale devra être diffusée.

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.

De plus, l'organisme de formation devra réaliser pour chaque participant, en lien avec le Pays Adour Landes Océanes et la MOPA, des attestations de formation en vue de valoriser cette participation pour la structure et le salarié notamment.

6. Durée :

2 journées par groupe

7. Effectif prévisionnel – nombre de groupe à constituer :

2 groupes. De 10 personnes maximum par groupe

8. Période privilégiée :

Janvier à avril et octobre à décembre 2013

Format des journées : journée entière

Jours à privilégier : mardi et jeudi

9. Lieu(x) :

Une salle regroupant des postes informatiques connectés pourra être mise à disposition. Sachant qu'il existe plusieurs salles de ce type sur le territoire, un système de rotation entre les sites de formation pourra être privilégié afin de favoriser notamment la participation de tous les intéressés.

10. 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
7. 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.