

Cahier des charges

Action de formation professionnelle

Formation d'Intérêt Régional

CODE ACTION : FIR52

Intitulé de l'action : formation E-réputation : affiner sa compétence de community manager afin de maîtriser la stratégie de sa destination.

IMPORTANT : organisme de formation, nous vous invitons à lire attentivement le document intitulé "Avant propos - Appel à candidature MONA" avant de vous lancer dans la rédaction de votre réponse.

Remarque : dans le propos introductif de chaque formation, l'organisme de formation retenu prendra quelques minutes pour rappeler aux participants le contexte du programme de professionnalisation 2018 de la branche tourisme, du commanditaire (MONA) et des partenaires financeurs. Cette présentation sera fournie par le commanditaire avant le démarrage de la formation.

Contexte de l'action :

L'image et la notoriété de la destination passent en grande partie par l'expérience vécue par le client. Cette expérience, elle est postée en ligne, commentée, comparée, partagée, accessible à tout internaute qui est aussi un client potentiel. Pourtant, la quasi-totalité des destinations touristiques ne maîtrisent pas cette réputation en ligne et cette dernière ne s'inscrit que trop rarement dans les plans d'actions. Aucune observation territoriale, peu d'actions de sensibilisation des professionnels, quasiment pas d'usages pour des actions de fidélisation ou de promotion. La consultation, la comparaison et la rédaction d'avis en ligne sont des étapes incontournables du parcours client. L'e-réputation est alors une brique essentielle à prendre en compte dans les stratégies marketing des destinations touristiques.

Objectif(s) de la formation :

- Intégrer l'e-réputation dans la stratégie globale de la destination touristique
- Comprendre et connaître l'écosystème "e-réputation" de vos destinations
- Appréhender l'observation territoriale de l'e-réputation
- Déterminer des actions de fidélisation, de promotion, de communication et d'optimisation de l'e-réputation
- Engager les partenaires privés dans votre stratégie territoriale

A la fin de la formation : il sera vivement recommandé d'établir avec chaque stagiaire les points clés qu'il aura retenu et la manière dont il établira une restitution auprès de sa structure (direction et collègues).

Public concerné :

Directeurs et directrices d'offices de tourisme / Managers intermédiaires / Référent stratégie digitale.

Pré-requis nécessaires :

- Voir public

A l'issue de l'action, le participant sera en capacité de :

- Faire l'état des lieux de l'écosystème en question tous secteurs d'activités confondus
- Proposer un plan d'action permettant l'amélioration de l'e-réputation de la destination
- Suivre sa e-réputation et savoir la valoriser dans sa communication
- Proposer des actions d'accompagnement et de sensibilisation aux partenaires touristiques
- Manipuler et maîtriser une plateforme d'observation de l'e-réputation

Méthodes pédagogiques :

Il est conseillé à l'organisme d'alterner les séquences de travail, de varier entre les temps d'apprentissages théoriques et les mises en pratique.

L'organisme devra s'assurer de la bonne compréhension du groupe et de l'adhésion du groupe au déroulé proposé.

Il est vivement recommandé de présenter les techniques d'animation et de les décrire dans la proposition écrite en mentionnant leur objectif pédagogique.

Matériel pédagogique :

L'organisme précisera dans sa réponse le matériel pédagogique dont il disposera ou dont il souhaiterait disposer pour réaliser l'action.

Evaluation et suivi :

Il est proposé que chaque journée 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 (sous-traitant) sera réalisée auprès des participants.

Une attestation de fin de formation sera remise par le formateur (sous-traitant) à chaque participant.

Une évaluation à froid, sous forme de questionnaire en ligne, sera envoyée par le commanditaire aux participants à la fin du module de formation.

Un SAV des actions post-formation à 6 mois du formateur (sous-traitant) sera réalisé auprès des participants afin d'évaluer la réalisation des actions et leurs pertinences.

La MONA et les ADT-CDT partenaires de cette formation seront amenés à participer aux sessions afin de présenter la stratégie partagée sur ce thème. Ils joueront aussi un rôle d'assistance et d'animation à l'issue de la formation.

Durée de l'action par groupe :

2 journées

Période privilégiée :

Avril/mai/juin 2018 : donner des disponibilités au cours de cette période

Nombre de groupe à constituer :

1 groupe est à prévoir sur la Nouvelle-Aquitaine

Nombre de participant prévisionnel par groupe :

- 8 participants minimum
- 16 participants maximum

Lieu(x) :

A définir avec le commanditaire

Contenu de la réponse attendue :

Chaque projet de candidature sera envoyé sous la forme d'une note méthodologique prenant en compte les critères suivants :

- Garanties et capacités techniques, financières et professionnelles : numéro d'enregistrement en tant qu'organisme de formation, assurance professionnelle
- Si votre organisme est assujéti ou non à TVA
- Rappels du contexte et des objectifs de la formation
- Détails des modules et leurs objectifs pédagogiques par demi-journée
- Méthodes pédagogiques et moyens matériels envisagés par demi-journée
- Mises à disposition de supports
- Présentation du ou des intervenants (compétences et CV)
- Mise en forme d'un programme de formation sur 1 ou 2 pages diffusable auprès des participants selon modèle communiqué par la MONA téléchargeable en cliquant sur ce [lien](#) (à compléter uniquement les parties «contexte», «intervenant», «objectifs pédagogiques», «programme», «méthodes pédagogiques», «matériel nécessaire», «évaluation de la formation» :
- Références et actions déjà mises en oeuvre ayant une finalité similaire à celle présentée ci-dessus
- Le coût global net de taxes/TTC (le coût présenté sera le même quelque soit le lieu de formation). Merci de présenter une ventilation des coûts permettant de distinguer les coûts liés à la conception sur le volet pédagogique, des coûts annexes.
- Moyens d'évaluation (capacités acquises et niveau de satisfaction des stagiaires)
- SAV à 6 mois
- Proposition de dates.

Les commanditaires se réservent le droit de ne pas donner suite à une proposition formulée par un organisme de formation qui n'aurait pas respecté toutes les conditions mentionnées ci-dessus.

Référent dossier

Jean-Baptiste Soubaigné

jean-baptiste.soubaigne@aquitaine-mopa.fr