



FORMATION A L'ANIMATION NUMERIQUE DE TERRITOIRE

Le référentiel de formation

CONSTAT

Avec l'apparition du web 2.0, il y a cinq ans, internet est devenu plus interactif : les touristes commentent la qualité des prestations touristiques, publient leurs photos et souvenirs de voyages, mettent en ligne vidéos et commentaires. Le consommateur prend petit à petit le pouvoir. Dernière évolution en date : Internet sur le téléphone portable.

Face à cette véritable révolution de la filière tourisme, les professionnels n'ont pas d'autre choix que de s'adapter.

Or il faut aujourd'hui les **accompagner**.

OBJECTIFS DU PROJET "ANIMATEUR NUMERIQUE DE TERRITOIRE"

Ce **nouveau métier**, assuré par l'Office de Tourisme, le Pays d'Accueil Touristique ou tout autre socioprofessionnel du tourisme permet d'accompagner les professionnels locaux dans la longue marche de l'Internet.

L'animateur numérique de territoire pourra :

- **animer** des ateliers de sensibilisation
- aider les prestataires dans la **réalisation de site Internet ou de blog**, leur permettre d'être présents sur les **réseaux sociaux** comme Facebook ou Twitter,
- surveiller les **avis de consommateurs** publiés sur le web et qui concernent les établissements du secteur,
- tenir au courant les professionnels locaux de l'**évolution** rapide des usages de la toile.

Avec un **double objectif** : éviter la fracture numérique dans le tourisme et rester compétitif!

PUBLIC

- Responsables ou techniciens Internet d'Offices de Tourisme,
- assistants techniques de Pays d'Accueil Touristiques,
- personnel des Comités Départementaux de Tourisme en charge d'Internet.



ATTENDUS DE LA FORMATION

L'animateur numérique de territoire pourra à l'issue de la formation :

- conduire un **état des lieux numérique** de l'offre touristique de son territoire ou de sa filière,
- définir un **plan d'actions numérique** à destination de ses partenaires privés ou institutionnels,
- **animer un réseau** en accompagnant ses partenaires de façon collective (ateliers, réunions de sensibilisation, animation de blogs...) ou individuelle,
- **évaluer** son action d'animation,
- assurer une **veille qualifiée** sur le tourisme.

PROFIL DES STAGIAIRES ET COMPETENCES PREALABLES

- Avoir suivi **plusieurs journées de sensibilisation** au tourisme,
- être à l'aise avec **l'environnement Windows et Internet**,
- solide **pratique quotidienne d'Internet**,
- bonne **maîtrise de l'informatique**,
- occuper dans sa structure une **fonction technique** en relation avec **Internet et/ou avec l'animation d'un réseau**.

DUREE DE LA FORMATION

La formation est prévue sur **24 mois** :

- un cycle de deux journées de **mise à niveau technique**,
- deux fois deux cycles de deux jours.

Soit, au **total** : **10 journées** pour **70 heures** de formation

CONTENU DE LA FORMATION

La formation sera organisée autour de **quatre thématiques** (ordre aléatoire) :

- Etat des lieux numérique et plan d'action,
- Webservices et outils de l'Internet,
- Outils d'animation numérique,
- Evaluation et veille.



CONTENU DETAILLE

1) Connaître le **jargon e-tourisme**

- Apprentissage du jargon « Internet » de 2010 pour démystifier l'outil et ses termes techniques

2) Connaître les **attentes** des Internautes « Touristes » en terme d'utilisation

- le touriste et ses pratiques sur le web,
- les tendances Web touristiques du moment, ergonomies de sites touristiques institutionnels,
- l'univers mobile.

3) Connaître les **outils numériques** et **collaboratifs d'animation**

- outils pédagogiques d'animation (powerpoint),
- créer un espace d'animation en ligne : les plateformes web à disposition,
- les outils de partage en ligne.

4) Etablir un **état des lieux numérique**

- mesurer la performance marketing de mon territoire,
- l'e-réputation de la destination outils de mesure.

5) Elaborer un **plan d'actions** et lancer une **stratégie emarketing** complète

- le multicanal,
- le web marketing,
- les possibilités d'action collective sur le web.

6) Savoir organiser un **programme d'animation** à destination des socio-professionnels

- l'audit, l'accompagnement, le conseil individuel,
- les accompagnements en groupe : de la sensibilisation à la formation,
- l'animation au quotidien, les nouveaux services aux prestataires.

7) Découvrir le monde du **Travel 2.0** et des **réseaux communautaires**

- les réseaux sociaux,
- les sites d'avis,
- les outils de voyage collaboratif,
- les plateformes d'échanges de contenu.

8) Devenir autonome dans la **création de contenu Web multimédia**

- découverte de l'infographie,
- publier les images et les vidéos,
- exploiter les sites communautaires photographiques,
- les brochures en ligne.



9) Savoir **intervenir** sur un site web

- les solutions de création ou refonte de site,
- connaître les règles du référencement naturel et payant,
- analyser ses statistiques,
- approche juridique des contenus mis en ligne.

10) Conduire une **veille, évaluer, transférer**

- la veille stratégique et concurrentielle sur Internet en terme de e-tourisme,
- les outils de veille,
- établir des indicateurs,
- transférer des compétences à son équipe ou son réseau.

METHODE PEDAGOGIQUE

L'animateur numérique de territoire devant être totalement familiarisé avec les **outils collaboratifs en ligne**, ceux-ci seront utilisés de façon permanente dans les cinq axes du programme de formation. Aussi, une attention particulière sera apportée tout au long de la formation sur la **mise en place de supports collaboratifs**.

Par exemple, une boîte à outils collective pourra être organisée durant la formation, et pourra être compilée avec celle établie par les autres promotions.

Les stagiaires devront disposer d'un ordinateur avec un accès Internet haut débit.

Les groupes devront être limités à **12 stagiaires**.