



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

Annexe 11 : Domaines de formation **OUTILS & TECHNIQUES /** Apidae

Cahier des clauses techniques particulières lots 11.01 à 11.16



FORMATIONS



TRAJECTOIRES
Tourisme

PÔLE PROFESSIONNALISATION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Lot 11.01 Les outils PAO : découverte et perfectionnement (classes virtuelles) **- Photoshop - Illustrator – Indesign (titre provisoire)**

Contexte général :

Les structures touristiques réalisent eux-mêmes une grande partie de leurs supports de communication, qu'ils soient on-line ou off-line. Pour cela les chargés de communication doivent être en capacité d'utiliser les outils classiques de PAO lorsqu'ils en ont besoin : Photoshop, Illustrator et InDesign

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- prendre ses repères dans un ou plusieurs de ces logiciels.
- s'approprier et exploiter leurs fonctionnalités
- maîtriser leurs spécificités

Public : Tous les apprenants des structures touristiques qui ont besoin d'utiliser les logiciels de PAO/CAO dans le cadre de leur vie professionnelle

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

Le contenu sera développé en fonction de la demande de chaque apprenant.

Pour plus de faciliter un exemple de module pourra être proposer.

Nombre de sessions prévues :

FOAD

Durée prévisionnelle de la formation : 10h

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

FOAD

Lot 11.02 Photoshop : maitriser les bases pour optimiser sa communication visuelle (titre provisoire)

Contexte général :

Que ce soit pour le print, pour le web ou pour les réseaux sociaux, la production d'images de qualité revêt une importance primordiale dans la promotion touristique.

Aussi les techniciens de différents services sont amenés à devoir retoucher les images avant intégration.

Cela concerne les personnels en charge de l'édition (online / print) mais pas seulement, tant la communication visuelle a pris de place dans tous les secteurs d'activité.

Cette formation vise à leur permettre d'utiliser tout le potentiel des images et des ressources de l'outil Photoshop pour optimiser sa communication visuelle quel que soit le support et l'usage de la destination.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de comprendre l'environnement de la photo numérique et maîtriser les fonctionnalités de Photoshop pour optimiser ses images et sa communication visuelle.

Public : Toute personne en charge de devoir travailler des images avant publication

Pré-requis : Connaître les bases de l'environnement numérique.

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Comprendre l'image numérique : formats, taille, poids, résolution... et leurs usages
- Se familiariser avec les outils de retouche
- Intégration de l'image, de texte...

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 à 3 jours (14 à 21h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Chambéry / Savoie

Date à définir

Lot 11.03 Illustrator : initiation (titre provisoire)

Contexte général :

L'évolution organisationnelle des Offices de Tourisme implique des modifications dans leur fonctionnement, les incitant à concevoir des éditions en interne.

De ce fait, les chargés de communication doivent être en capacité de concevoir des identités visuelles, cartographies, illustrations et éditer eux-mêmes des documents, brochures ...

Pour cela, il leur faut maîtriser l'ensemble des outils de PAO, et notamment savoir utiliser la palette graphique d'Illustrator.

Il s'agira de rendre les Offices de Tourisme et structures institutionnelles du tourisme plus autonomes dans la conception d'édition et création d'illustrations.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'utiliser le logiciel Illustrator pour concevoir des éditions, illustrations, identités visuelles...

Public : Personnels en charge de de la conception graphique de support de communication

Pré-requis : disposer du logiciel Illustrator sur son poste de travail

Éléments de contenus et capacités à développer :

Cette action vise à être la plus opérationnelle et concrète possible. Elle devra donc être adaptée aux profils, attentes et contexte de chacun des participants et enfin privilégier temps d'apport de connaissances et exercices pratiques à partir, par exemple, des cas des stagiaires.

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par l'intervenant(e) sur ce sujet.

- Découvrir le fonctionnement du logiciel Illustrator
- Les différents usages et fonctionnalités
- Les dessins vectoriels et images matricielles (usages et limites)
- Concevoir des illustrations, identités visuelles, cartographies,
- Réaliser la mise en couleur et la mise en page
- Travailler la conception de support incluant du texte

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Valence / Drôme

Printemps 2019 / Date à définir

Lot 11.04 InDesign : mettre en page ses supports touristiques (titre provisoire)

Contexte général :

En dépit de l'usage exponentiel du numérique et de son accès en mobilité, l'utilisation des supports papiers (affiches, flyers, agendas des manifestations...) reste un complément indispensable, notamment pour la diffusion de l'information touristique sur les lieux de la destination.

Disposer de documents promotionnels qualitatifs et attractifs reste une nécessité pour tous les professionnels du tourisme. Associé à un logiciel de retouche photo classique, InDesign permet de mettre en page le contenu et les visuels tout en prenant en compte les spécificités des imprimeurs. C'est un outil largement utilisé dans les Offices de tourisme. Néanmoins de nombreux salariés utilisent cet outil sans en connaître l'étendue des fonctionnalités.

Il s'agit donc de se familiariser avec InDesign et de connaître les fonctions avancées pour mettre en page des supports touristiques qualitatifs et attractifs.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de maîtriser les fonctionnalités d'InDesign dans le but de créer des supports d'information touristique qualitatifs (affiches, flyers, brochures...).

Public : Responsables ou Chargé des éditions et/ou de la communication au sein de toute structure touristique.

Pré-requis : Maîtriser l'environnement bureautique/informatique

Disposer d'éléments (texte, visuels) pour les exercices pratiques

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Repérer les attentes des touristes et des imprimeurs en matière de supports print
- Identifier les besoins des imprimeurs (format fichier à fournir...)
- Créer des documents plus ou moins complexes (affiches, flyers, agenda des festivités, brochures...)
- Importer, saisir et mettre en page du texte
- Insérer et habiller des images
- Intégrer et mettre en forme des tableaux

Cette action vise à être la plus opérationnelle et concrète possible. Elle devra donc être adaptée aux profils, attentes et contexte de chacun des participants et enfin privilégier temps d'apport de connaissances et exercices pratiques à partir, par exemple, des cas des stagiaires.

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 3 jours (21 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Chambéry / Savoie - Date à définir

Lot 11.05 Créer et gérer une photothèque numérique (titre provisoire)

Contexte général :

L'image est un medium incontournable pour promouvoir une destination touristique. Les offices de tourisme gèrent une masse de documents et ne sont pas toujours professionnalisés sur la gestion de ces documents numériques, que ce soit en termes d'outil de gestion, d'indexation, de format, de stockage mais aussi de droit d'usage et de partage avec les partenaires.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de mettre en œuvre en autonomie la démarche de photothèque de l'entreprise.

Public : Chargés de communication, personnel en charge de la gestion / centralisation des images numériques au sein de la structure

Pré-requis : Aucun

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Savoir indexer et classer les médias
- Connaître les outils du marché, dont des logiciels libres, permettant de répondre aux besoins avec une analyse des avantages et inconvénients de chacun
- Comprendre et savoir définir les usages, les usagers, les modalités de partage et d'utilisation
- Connaître les contraintes juridiques liées à l'utilisation des images
(NB : un module de formation spécifique sur le droit à l'image sera proposé en parallèle)

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Grenoble / Isère

Date à définir

Lot 11.06 Pack Office : améliorer sa pratique Excel / Word / Powerpoint – Classes virtuelles - (titre provisoire)

Contexte général :

Aujourd'hui la connaissance du Pack Office de base : Word, Excel, PowerPoint est devenu incontournable dans les structures touristiques.

Word, le b.a.-ba de la bureautique.

Dans un monde de plus en plus digitalisé où tout se fait par le biais d'un ordinateur, Word est devenu un outil indispensable. Au-delà de sa fonction première de traitement de texte, Word vous permettra de mettre en forme vos documents de manière élaborée.

Excel, un outil professionnel.

Les fonctionnalités d'Excel sont précieuses pour les professionnels. Elles sont nombreuses et vont bien au-delà de la simple annotation de chiffres. Excel, c'est donc l'outil de modélisation par excellence.

PowerPoint, simplicité et effets maximaux !

PowerPoint est l'outil de présentation le plus répandu dans le monde professionnel car il est aussi l'un des plus simples à utiliser. Son format réduit et l'intégration d'images, vidéos, sons et animations le rendent donc plus interactif qu'un paperboard.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure/capable de :

- prendre ses repères dans Office 2010.
- s'approprier et exploiter les fonctionnalités des logiciels du Pack Office.
- maîtriser les spécificités du Pack Office 2010 (ou versions précédentes).

Public : Tous les apprenants des structures touristiques qui ont besoin d'utiliser les logiciels du Pack Office dans le cadre de leur vie professionnelle

Pré-requis : Aucun

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

Le contenu sera développé en fonction de la demande de chaque apprenant.

Pour plus de faciliter un exemple de module pourra être proposer.

Nombre de sessions prévues :

FOAD

Durée prévisionnelle de la formation : 10h

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

FOAD

Lot 11.07 Collaborer à distance : nouveaux outils pour travailler ensemble

(titre provisoire)

Contexte général :

Le secteur du tourisme est soumis à des évolutions législatives et réglementaires (loi NOTRe) qui impliquent notamment pour les EPCI désormais investis de la compétence tourisme, de réorganiser les Offices de Tourisme de leur territoire. Des structures fusionnent ce qui entraîne parfois regroupement juridique de personnes géographiquement éparpillées qui doivent collaborer ensemble.

Par ailleurs, nous évoluons dans un environnement où les déplacements sont de plus en plus contraints : il représente un budget conséquent, l'engagement environnemental des structures devient de plus en plus important, le temps est très compté et le déplacement physique chronophage. Les professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture doivent donc s'adapter à ces nouveaux modes de collaboration à distance. Comment aborder cette nouvelle manière de travailler ensemble sur un mode collaboratif en synchrone ?

Il s'agit de permettre à des équipes éparpillées géographiquement de collaborer efficacement à distance grâce à des outils numériques pour mener un projet collectif.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'organiser la collaboration à distance au sein d'une équipe projet géographiquement éparpillée en utilisant les outils numériques adaptés à l'objectif.

Public : Responsable de structures ou de service, chef de projet, animateur de réseau...

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Piloter un projet à distance
- Gérer/manager son équipe à distance
- Organiser et répartir les tâches
- Animer une réunion à distance avec des outils innovants, créatifs, simples et fédérateurs
- Connaître et maîtriser les outils permettant de partager la gestion d'une tâche, un projet
- Identifier des outils en ligne : applications et limites d'utilisation de chaque outil

Cette formation doit inclure une partie pratique sur les outils collaboratifs en ligne, dont les outils Google.

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours en présentiel et 5h à distance (19 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Lyon / Rhône

Dates à définir

Lot 11.08 Collaborer à distance : nouveaux outils pour travailler ensemble

(titre provisoire)

Contexte général :

Dans le cadre de leur fonction de nombreux personnels d'Offices de tourisme, salariés ou bénévoles sont amenés à prendre la parole, s'exprimer, voire convaincre face à un public à l'occasion d'une présentation, d'une réunion, de l'annonce d'une décision importante....

Élément essentiel de l'animation du groupe, la prise de parole est facilement affectée par les émotions. Il est donc essentiel de savoir communiquer avec aisance en public.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en mesure de mieux comprendre et de maîtriser les spécificités de la communication orale, verbale et non verbale, grâce à la préparation de la prise de parole.

Il s'agira de s'approprier les fondamentaux de la prise de parole, d'intégrer un comportement efficace dans les échanges et de s'affirmer dans ses interventions en fonction du public, pour structurer une prise de parole plus efficace et plus convaincante, grâce à une posture adaptée et une approche de la gestion de ses émotions.

Public : animateurs, responsables, toute personne amenée à s'exprimer en public dans le cadre de ses fonctions et en recherche d'efficacité

Pré-requis : Aucun

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Comprendre les facteurs de réussite d'une bonne communication orale pour gagner en assurance
- Être capable de préparer, de rythmer et de construire son intervention et ses argumentaires pour être écouté et compris
- Être capable d'identifier ses émotions et améliorer la maîtrise de soi dans un contexte de stress lié à l'exposition au public :
- Apprendre à contrôler respiration, voix, souffle
- Savoir gérer les interruptions et les perturbations sans se laisser déstabiliser
- Développer son écoute et son attention au public pour identifier les marqueurs de la qualité de la communication
- Savoir décoder les vrais messages et pratiquer le questionnement pour alimenter les échanges
- Adopter un comportement et une gestuelle appropriés (le non-verbal, l'espace)

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 à 2 jours (de 7 à 14 h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu : date à définir

Valence / Drôme - Date à définir

Lot 11.09 Animer des réunions efficaces et dynamiques (titre provisoire)

Contexte général :

74% des Français disent s'ennuyer en réunion. Et tous autant avouent envoyer des mails et des sms sur leur portable durant les réunions. Or, une réunion coûte chère en temps et en argent.

Bien souvent, nous avons l'impression générale qu'une réunion est une perte de temps et d'efficacité. En tant qu'animateur, nous avons le sentiment que les résultats ne sont pas optimaux, que nous n'avons pas su être efficaces dans notre animation et productifs dans les échanges.

Pour répondre aux objectifs fixés, le rôle de l'animateur est donc capital.

Préparer sa rencontre ou sa réunion, savoir se positionner en tant qu'animateur, savoir communiquer face au groupe voire stimuler l'échange ou l'intelligence collective sont donc autant de sujets à maîtriser. Or, de nouveaux formats de réunions ou de rencontres, de nouvelles techniques d'animation se sont développés ces dernières années : brainstorming visuel, world café, le hold up, etc. L'heure est aujourd'hui aux techniques d'animation plus ludiques ou co-créatives, loin des traditionnels formats et schémas de réunions (tour de table – brainstorming - etc.) dont nous souhaitons tous nous sortir pour éviter la routine et l'inefficacité.

Il s'agit donc de découvrir de nouvelles techniques d'animations de réunions, de rencontres ou d'ateliers qui renouvellent **le format et les méthodes** généralement utilisés pour animer, discuter, stimuler l'échange, l'efficacité, la co-production et/ou la créativité collective.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'animer des réunions productives à travers une approche dynamique et innovante.

Public : Toute personne en charge de l'animation de réunions collectives, de groupes de travail souhaitant dynamiser et rendre fructueuse sa réunion et ce quel que soit le contexte (information, décision, partage d'expérience, projet, etc.).

Ou toute personne qui souhaite réinventer sa posture d'animateur pour animer de façon plus ludique et innovante.

Pré-requis : aucun

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Découvrir de nouvelles méthodes d'animation et formats de réunions/rencontres
- Savoir adopter la bonne méthode, le bon format, les bons outils en fonction de ses objectifs
- Structurer sa réunion
- Développer sa posture d'animateur pour améliorer son efficacité et sa productivité

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures) ou 3 jours (2+1 : 21 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Grenoble / Isère - Date à définir

Lot 11.10 Google Analytics – spécial Tourisme (titre provisoire)

Contexte général :

La performance économique de l'entreprise, dans le champ du tourisme, dépend largement de sa présence sur la toile. Les professionnels du tourisme le savent bien et rares sont ceux qui n'ont pas conçu un site Internet. Mais beaucoup d'entre eux s'interrogent sur la performance de leur outil et rencontrent des difficultés pour utiliser des indicateurs de performance pertinents et pour mettre en place des actions correctives.

Il s'agit donc d'améliorer la visibilité du site Internet et d'augmenter le trafic pour transformer les visiteurs en clients et ainsi augmenter le CA de la structure touristique.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'utiliser, de manière simple, les fonctionnalités principales de Google Analytics et de mettre en œuvre des actions d'amélioration.

Public : Toute personne en charge de la gestion du site web dans une structure touristique (débutant)

Pré-requis : *Le formateur devra préciser les éventuels pré-requis nécessaires ou conseillés pour participer à cette action de formation.*

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Appréhender l'interface Google Analytics
- Comprendre et interpréter les données
- Identifier toutes les fonctionnalités de google Analytics
- Etablir un plan d'action en fonction des résultats

Cette action vise à être la plus opérationnelle et concrète possible. Elle devra donc être adaptée aux profils, attentes et contexte de chacun des participants et enfin privilégier temps d'apport de connaissances et exercices pratiques à partir, par exemple, des cas des stagiaires.

Nombre de sessions prévues :

FOAD

Durée prévisionnelle de la formation : 1 jour (7 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

FOAD

Lot 11.11 Pitcher son projet (titre provisoire)

Contexte général :

Nous évoluons dans un environnement où le temps est de plus en plus compté et les sollicitations pléthoriques.

Les professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture, doivent continuellement convaincre leurs décideurs : leurs élus, leurs partenaires de l'intérêt de leurs idées / projets. La disponibilité de ces personnes est rare et l'écoute souvent limitée. La réussite d'un projet dépend, au-delà de ses qualités intrinsèques, de la capacité de son porteur à la partager, en faire comprendre la logique, l'intérêt dans un temps très limité.

Il faut donc être capable de présenter clairement un projet de manière synthétique dans un temps limité et donner envie à son auditoire de consacrer du temps à une analyse plus détaillée.

Cette technique dite « elevator pitch » est souvent appuyée par des supports visuels sur des formats plus « créatifs » au-delà d'une simple présentation PowerPoint.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de présenter de manière convaincante, concise et créative un projet, une idée.

Public : Professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture étant amenés à présenter un projet : la cible envisagée est relativement large.

Pré-requis : Pas de pré-requis

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- La structure du pitch : les formats (durée), les éléments nécessaires, le choix des messages, l'histoire à raconter...
- L'expression orale et la posture (savoir-être et savoir-faire): prise de parole en public, choix des mots, le temps des verbes, les astuces grammaticales...
- Les supports : approches de quelques techniques de présentation créatives particulièrement adaptées au secteur du tourisme et des loisirs pour des présentations originales, personnelles et percutantes

L'action n'a pas pour objet de former techniquement à l'utilisation des outils.

Une attention particulière sera portée aux approches pédagogiques proposées qui permettront de faciliter l'appropriation par la pratique.

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 ou 2 jours (7 ou 14h)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieux :

Lyon / Rhône

Clermont-Ferrand / Puy-de-Dôme

Dates à définir

Lot 11.12 Découvrir et exploiter Apidae (titre provisoire)

Contexte général :

Le Système d'information Touristique « Apidae » est le premier réseau d'informations touristiques et de loisirs. Il se matérialise par une base d'information en ligne qui permet de créer et de diffuser l'information touristique et de loisirs à l'échelle de plusieurs régions.

Son principe d'alimentation : la base est co-alimentée par les acteurs du tourisme et des loisirs.

Ses utilisations :

Les données sont en accès libres : cf. <http://base.sitra-tourisme.com/consulter/recherche-intuitive/>?

Les utilisations sont multiples :

- Pour les Offices de Tourisme : information des visiteurs et touristes en face à face, éditions print, alimentation automatique et directe des sites web, appli mobiles, panneaux d'affichage, ...
- Pour les professionnels et prestataires : édition de fiches à remettre aux clients avec sélection d'adresses autour de soi, programme des manifestations de son territoire, récupération de l'information pour donner du contenu à son site (situationnel par exemple), animation de sa page Facebook...
- Pour les diffuseurs et éditeurs : informations directement utilisables pour le print après sélection des informations souhaitées. Il en est de même pour le web et les différentes solutions numériques...

Apidae, est ainsi devenu l'outil incontournable pour toute personne travaillant à l'accueil des structures touristiques, notamment dans les missions d'information et de conseil. Encore faut-il s'en saisir, connaître sa structuration, savoir l'alimenter, l'utiliser avec pertinence. C'est notamment le cas pour les conseillers en séjour au sein des Offices de Tourisme qui débutent dans cette fonction.

Il s'agit au final de disposer d'une information qualifiée pour renseigner les touristes et les visiteurs.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de saisir les données dans Apidae et d'utiliser l'outil dans ses missions de conseillers en séjour.

Public : Prioritairement conseillers en séjour au sein des Offices de Tourisme prenant leur nouvelle fonction, toutes personnes prenant en main l'outil.

Pré-requis : Les stagiaires devront avoir un compte personnel Apidae et disposer des droits nécessaires.

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

Cette action vise à être la plus opérationnelle et concrète possible. Elle devra donc être adaptée aux profils, attentes et contexte de chacun des participants et enfin privilégier temps d'apport de connaissances et exercices pratiques à partir, par exemple, des cas des stagiaires.

- Connaître l'organisation de la donnée touristique et le fonctionnement du réseau Apidae
- Saisir et mettre à jour les données
- Prendre en main les fonctionnalités de consultation
- Renseigner le client en face à face
- Répondre aux demandes d'informations par courriel

La formation devra impérativement réserver des temps de mise en situation pratique.

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 2 sessions pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Grenoble / Isère

Chambéry / Savoie

Dates à définir

Lot 11.13 Extranet Apidae : mettre en place la délégation (titre provisoire)

Contexte général :

Le Système d'information Touristique « Apidae » est le premier réseau d'informations touristiques et de loisirs. Il se matérialise par une base d'information en ligne qui permet de créer et de diffuser l'information touristique et de loisirs à l'échelle de plusieurs régions.

Son principe d'alimentation : la base est co-alimentée par les acteurs du tourisme et des loisirs, principalement les Offices de tourisme et les acteurs institutionnels.

Les données sont en accès libres : cf. <http://base.sitra-tourisme.com/consulter/recherche-intuitive/>

Les utilisations sont multiples :

- Pour les Offices de Tourisme : information des visiteurs et touristes en face à face, éditions print, alimentation automatique et directe des sites web, appli mobiles, panneaux d'affichage, ...
- Pour les professionnels et prestataires : édition de fiches à remettre aux clients avec sélection d'adresses autour de soi, programme des manifestations de son territoire, récupération de l'information pour donner du contenu à son site (situationnel par exemple), animation de sa page Facebook...
- Pour les diffuseurs et éditeurs : informations directement utilisables pour le print après sélection des informations souhaitées. Il en est de même pour le web et les différentes solutions numériques...

Apidae, est ainsi devenu l'outil incontournable pour toute personne travaillant à l'accueil des structures touristiques, notamment dans les missions d'information et de conseil.

Les Offices de Tourisme en charge de la saisie et du paramétrage des informations touristiques sur leur destination ont la possibilité de déléguer la saisie des fiches à leurs prestataires.

Cette délégation permet :

- D'alléger la tâche de saisie dévolue à l'OT
- De sensibiliser ses prestataires à l'organisation et au fonctionnement des flux d'information ;
- De les responsabiliser à la promotion de leur propre activité touristique
- De les fédérer autour d'un projet partagé d'information
- De leur donner les clés d'un outil d'accueil et d'information de leurs propres clients

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, les participants seront capables de comprendre les enjeux de la délégation, de connaître les écueils, de définir et mettre en place un projet de délégation de la saisie des fiches Apidae sur son territoire et de le déployer (formation des acteurs) l'organiser (étendue de la délégation et contrôle) de l'animer et le suivre dans le temps (organisation planifiée des campagnes).

Public : Référent animateur Apidae sur la destination.

Pré-requis :

Connaître les bases de fonctionnement et d'organisation du réseau Apidae

Disposer d'un compte et des droits d'accès Apidae permettant de donner les droits d'accès à leur fiche pour ses partenaires locaux, comprenant à minima : Gestionnaire d'objets, valideur d'objets, Gestionnaire d'utilisateurs collaborateurs, Gestionnaire de formulaires de saisie.

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

Cette action vise à être la plus opérationnelle et concrète possible.

- Appréhender les enjeux et les écueils de la délégation
- Comprendre le fonctionnement technique et la logique de délégation dans Apidae,
- Identifier les éléments clés d'un projet de délégation,
- Comprendre le rôle d'animateur technique et maîtriser les outils à mettre en place,
- Identifier les étapes nécessaires au déploiement,
- ...

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 à 2 jours (7 à 14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Chambéry / Savoie

Date à définir

Lot 11.14 Gérer son projet numérique avec Apidae (titre provisoire)

Contexte général :

Le Système d'information Touristique « Apidae » est le premier réseau d'informations touristiques et de loisirs. Il se matérialise par une base d'information en ligne qui permet de créer et de diffuser l'information touristique et de loisirs à l'échelle de plusieurs régions.

Son principe d'alimentation : la base est co-alimentée par les acteurs du tourisme et des loisirs, principalement les Offices de tourisme et les acteurs institutionnels.

Les données sont en accès libres : cf. <http://base.sitra-tourisme.com/consulter/recherche-intuitive/>

Les utilisations sont multiples :

- Pour les Offices de Tourisme : information des visiteurs et touristes en face à face, éditions print, alimentation automatique et directe des sites web, appli mobiles, panneaux d'affichage, ...
- Pour les professionnels et prestataires : édition de fiches à remettre aux clients avec sélection d'adresses autour de soi, programme des manifestations de son territoire, récupération de l'information pour donner du contenu à son site (situationnel par exemple), animation de sa page Facebook...
- Pour les diffuseurs et éditeurs : informations directement utilisables pour le print après sélection des informations souhaitées. Il en est de même pour le web et les différentes solutions numériques...

Apidae, est ainsi devenu l'outil incontournable pour les Offices de Tourisme et les structures institutionnelles du tourisme pour gérer leurs projets numériques.

Il s'agit au final de faire gagner en efficience le fonctionnement des projets web grâce à Apidae.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités d'Apidae qui permettent d'alimenter les différents projets numériques de sa structure.

Public : Prioritairement personnes en charge des projets numériques au sein des Offices de Tourisme ou des structures institutionnelles du tourisme, référents Apidae.

Pré-requis : Avoir suivi la formation « Apidae Prise en main » pour bien connaître le fonctionnement du SIT

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Connaître l'environnement et l'organisation de la donnée touristique dans Apidae
- Exporter ses données qualifiées pour ses projets
- Définir les éléments nécessaires à intégrer au cahier des charges du projet web
- Administrer ses projets numériques : créer un projet numérique, sélectionner l'information pour alimenter son projet, Gérer les collaborations sur ses projets, etc.
- ...

La formation devra impérativement réserver des temps de mise en situation pratique. La réponse devra mentionner les Pré-requis des stagiaires.

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 jour

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Chambéry / Savoie

Date à définir

Lot 11.15 Editer son programme d'animation avec Apidae (titre provisoire)

Contexte général :

Le Système d'information Touristique « Apidae » est le premier réseau d'informations touristiques et de loisirs. Il se matérialise par une base d'information en ligne qui permet de créer et de diffuser l'information touristique et de loisirs à l'échelle de plusieurs régions.

Son principe d'alimentation : la base est co-alimentée par les acteurs du tourisme et des loisirs, principalement les Offices de tourisme et les acteurs institutionnels.

Les données sont en accès libres : cf. <http://base.sitra-tourisme.com/consulter/recherche-intuitive/>

Les utilisations sont multiples :

- Pour les Offices de Tourisme : information des visiteurs et touristes en face à face, éditions print, alimentation automatique et directe des sites web, appli mobiles, panneaux d'affichage, ...
- Pour les professionnels et prestataires : édition de fiches à remettre aux clients avec sélection d'adresses autour de soi, programme des manifestations de son territoire, récupération de l'information pour donner du contenu à son site (situationnel par exemple), animation de sa page Facebook...
- Pour les diffuseurs et éditeurs : informations directement utilisables pour le print après sélection des informations souhaitées. Il en est de même pour le web et les différentes solutions numériques...

Apidae, est un outil incontournable pour diffuser l'information sur les fêtes et manifestations du territoire et permet d'alimenter de nombreux outils numériques et print.

Il s'agit de gagner en efficacité pour éditer son programme d'animation / agenda des fêtes et manifestations, grâce à Apidae.

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable d'utiliser les fonctionnalités d'Apidae pour gérer l'édition de ses programmes d'animation.

Public : Personne en charge de l'édition des programmes d'animation au sein des Offices de Tourisme ou des structures institutionnelles du tourisme. Notamment pour les personnes en prise de poste.

Pré-requis :

Savoir saisir des informations dans Apidae

Avoir suivi une formation découverte-Prise en main

Disposer d'un compte utilisateur membre avec paramétrage du compte, a minima "Gestionnaire d'objet".

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Connaître l'environnement et l'organisation de la donnée touristique dans Apidae
- Comprendre les étapes de fusion de données entre Apidae et un outil PAO
- Faire des recherches avancées et des exports personnalisés
- Créer et mettre à jour des modèles

La formation devra impérativement réserver des temps de mise en situation pratique.

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 1 jour (7 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Grenoble / Isère

Date à définir

Lot 11.16 Rédiger efficacement son contenu éditorial dans Apidae (titre provisoire)

Contexte général :

Le Système d'information Touristique « Apidae » est le premier réseau d'informations touristiques et de loisirs. Il se matérialise par une base d'information en ligne qui permet de créer et de diffuser l'information touristique et de loisirs à l'échelle de plusieurs régions.

Son principe d'alimentation : la base est co-alimentée par les acteurs du tourisme et des loisirs.

Ses utilisations :

Les données sont en accès libres : <http://base.sitra-tourisme.com/consulter/recherche-intuitive/>

Les utilisations sont multiples :

- Pour les Offices de Tourisme : information des visiteurs et touristes en face à face, éditions print, alimentation automatique et directe des sites web, appli mobiles, panneaux d'affichage, ...
- Pour les professionnels et prestataires : édition de fiches à remettre aux clients avec sélection d'adresses autour de soi, programme des manifestations de son territoire, récupération de l'information pour donner du contenu à son site (situationnel par exemple), animation de sa page Facebook...
- Pour les diffuseurs et éditeurs : informations directement utilisables pour le print après sélection des informations souhaitées. Il en est de même pour le web et les différentes solutions numériques...

Le principe d'organisation : La base contient 16 familles « d'objets » avec sous-classification par types : activités sportives/culturelles, commerces et services publics, producteurs, domaines skiables/domaines VTT, fêtes et manifestations, hébergements d'accueil collectifs, hébergements locatifs, hôtellerie, hôtellerie de plein air, équipements, patrimoine culturel, patrimoine naturel, restauration, séjours et produits packagés, territoire, entités juridiques. Chaque objet est contenu dans une fiche spécifique.

La qualité de la donnée : les données à disposition sont actualisées en permanence, et comportent outre les données pratiques, des contenus éditoriaux et multimédias qui se veulent à valeur ajoutée.

Spécificités : certaines données peuvent être organisées en « aspects » : déclinaison de la fiche d'un objet selon un axe promotionnel spécifique. Une même fiche peut ainsi être déclinée en 7 aspects différents : standard (par défaut), saison été, saison hiver, tourisme d'affaires, accessibilité au public en situation de handicap, clientèle groupes, prestataires d'activités (ex. : un restaurateur qui propose des cours de cuisine et qui veut en faire une présentation et une promotion spécifiques). Ces aspects se comprennent aisément si on prend l'exemple d'un hôtel. Durant la saison d'hiver, il se présentera selon des spécificités liées à la pratique des sports d'hiver, à sa proximité des pistes, etc., en été, il valorisera les chemins de randonnées, sa piscine découverte, pour l'affaire, il présentera ses salles de séminaires, etc. Ainsi un même objet peut avoir des critères, descriptifs, photos, vidéos différents.

La problématique : Aujourd'hui, la valeur de l'information contenue dans la base passe bien entendu par la fiabilité de la donnée : informations à jour, informations pratiques complètes, etc. Cet aspect est à ce jour consolidé grâce au nombre de contributeurs qui travaillent chaque jour à cet aspect. La marge de progrès identifiée porte essentiellement sur la qualité et la pertinence des contenus éditoriaux et multimédias. La partie multimédia est traitée dans le cadre d'autres formations (liées à la photo, vidéo, etc.). La partie éditoriale reste à traiter. Deux contenus éditoriaux sont présents dans Apidae : Un descriptif court de 255 caractères maximum. Celui-ci est essentiellement destiné à être publié dans les widgets, les sites mobiles, les listes, etc. pour une lecture rapide. Un descriptif long (non limité) qui a pour vocation de donner toutes les

informations complémentaires (hors aspects pratiques : tarifs, horaires, capacités, etc.). Quoiqu'il en soit, ces deux approches éditoriales doivent être percutantes car elles sont à visées promotionnelle et commerciale (par analogie : accroche pour descriptif court / argumentaire pour descriptif long). Elles doivent de plus être en phase avec la cible de clientèle à laquelle on s'adresse (bonne corrélation entre les critères qui spécifient l'offre et les descriptifs). Etant donné « la force de frappe » de Apidae avec une donnée au final diffusée par de multiples opérateurs et de multiples canaux, autant dire qu'il y a nécessité d'être performant et rompu à ce type d'exercice... Au final, il s'agit pour les professionnels d'augmenter la fréquentation de leur entreprise / site / évènement / territoire grâce à un descriptif attractif dans Apidae.

Il s'agit de publier des contenus éditoriaux (descriptifs longs et courts) clairs, séduisants, favorisant le référencement, l'ouverture des fiches et la promotion des prestations

Objectif de formation :

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de rédiger efficacement son contenu éditorial web dans Apidae.

Public : Personnel au sein des Offices de Tourisme en charge de la saisie de l'information dans Apidae, ou toute personne en charge de la rédaction des fiches Apidae

Pré-requis : Disposer d'un compte utilisateur membre avec paramétrage du compte, a minima "Gestionnaire d'objet".

Éléments de contenus et capacités à développer :

Attention : cette liste n'est pas exhaustive et demande à être complétée au regard de l'objectif de formation énoncé et de l'expertise développée par le formateur sur ce sujet.

- Apprendre à décrire un objet touristique à travers différentes approches (qui peuvent être d'ailleurs sommatives) :
 - « Contenu informatif »
 - Promotionnelle
 - Commerciale
 - Aspects (cf. supra)
 - Cibles de clientèles
- Apprendre à rédiger des accroches
- Choisir les bons mots, leur ordre dans la phrase, les liaisons, etc.
- Adopter un ton et un registre porteur de sens et de promesses (vs informations « creuses », mots qui nuisent au message, vocabulaire « bateau »)
- Savoir apporter les corrections à un texte fourni par un partenaire sans le « désincarner »
- Trucs et astuces pour gagner en temps et en efficacité
- Vérifier la corrélation entre les critères spécifiant l'objet, les aspects, le contenu média et le contenu éditorial

Nombre de sessions prévues :

Pour l'année 2019, le Pôle Professionnalisation Trajectoires Tourisme, souhaite programmer 1 session pour cette formation.

Durée prévisionnelle de la formation : 2 jours (14 heures)

Cet élément est donné à titre indicatif. Dans l'hypothèse où la durée prévue, ne serait pas en cohérence avec les objectifs indiqués, le prestataire pourra proposer une durée qui lui semble mieux adaptée au contenu pédagogique.

Période prévisionnelle et lieu :

Chambéry / Savoie

Date à définir

