

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
BLOCS DE COMPETENCE	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES VISEES PAR LA QUALIFICATION	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION
<p style="text-align: center;">BLOC 1 :</p> <p style="text-align: center;">Proposition d'une stratégie numérique de territoire aux instances dirigeantes de sa structure, au Conseil d'Administration et aux élus locaux et développement d'un plan d'action en adéquation</p>	<p>1.1</p> <p>- Réaliser un diagnostic numérique de territoire et son actualisation annuelle : mener une enquête afin de photographier l'utilisation du WEB et des TIC par les acteurs socio-professionnels (privés et publics : prestataires touristiques, communes, musées et monuments, ...), leur présence sur le WEB en vue de favoriser leur développement.</p> <p>- Analyser les données recueillies lors de l'enquête en termes de forces à développer et de faiblesses à corriger</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faire usage des TIC. ✓ Connaissances approfondies du secteur touristique et des enjeux du tourisme numérique et capacités à les mettre en œuvre. ✓ Maîtriser des méthodes de diagnostic : outils et techniques d'enquête (analyse territoire/population cible/segmentation/choix des échantillons/interprétation...) 	<p>Réalisation d'un projet (ou avant-projet) de diagnostic en groupe de 2 ou 3 personnes</p> <p>Présentation orale du projet sous forme de diaporama.</p> <p><u>Ce travail embrasse l'ensemble de l'activité n°1.1.</u></p>

<p>BLOC 1 :</p> <p>Proposition d'une stratégie numérique de territoire aux instances dirigeantes de sa structure, au Conseil d'Administration et aux élus locaux et développement d'un plan d'action en adéquation</p>	<p>1.1.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Élaborer un plan d'action de valorisation du territoire (ou un plan de valorisation d'une filière/thématique touristique) en adéquation avec les besoins des acteurs du tourisme et la demande touristique, s'appuyant sur l'outil numérique - Argumenter le plan d'action de valorisation du territoire auprès des décideurs (instances dirigeantes de sa structure et acteurs politiques locaux) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maîtriser les techniques et stratégies de marketing territorial ✓ Prendre en compte la stratégie globale de l'Office de Tourisme ou/et de la destination ✓ Communiquer de façon adaptée selon les interlocuteurs : expression écrite et orale 	<p>Travaux de groupe : Plan d'actions écrit et présentation orale argumentée (présentation et questions / réponses) d'une durée de 45 minutes</p> <p><i><u>NB : Cette évaluation comprend les 3 thématiques suivantes : <u>plan d'actions 1.1, contenu rédactionnel 1.2, ateliers numériques 2.1 ...</u></u></i></p>
	<p>1.1.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des outils de suivi du diagnostic et du plan d'action afin d'en inférer les évolutions en termes d'utilisation des outils numériques par les acteurs socio-professionnels en vue de leur développement économique - « faire savoir » : communiquer sur les actions numériques mises en place 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faire usage de tableaux de bord, formaliser des supports analytiques, ... ✓ Capacité de planifier et d'anticiper des actions à mettre en place, ... ✓ Communiquer de façon adaptée selon les interlocuteurs (expression écrite et orale) et selon la stratégie marketing arrêtée. 	<p>Travaux de groupe : mise en place de tableaux de bord dynamiques et présentation orale.</p>

<p>BLOC 2 :</p> <p>Conception et production de contenu de promotion du territoire</p>	<p>2.1.</p> <p>- Participer à la définition de la ligne éditoriale de tous supports de communication online (sites Internet, médias sociaux type Facebook, Twitter, Instagram, newsletters, blogs,...) en lien avec sa direction ou son responsable ou pour les professionnels du tourisme</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respecter la charte éditoriale, détermination des cibles, définition de l'angle de traitement des sujets, usage des techniques rédactionnelles et de communication online. ✓ Cerner son périmètre de compétence sur le contenu rédactionnel. 	<p>Travaux de groupe : Plan d'actions écrit et présentation orale argumentée d'une durée de 45 minutes.</p>
	<p>2.2</p> <p>- Concevoir du contenu visuel et rédactionnel (articles éditoriaux, dossiers thématiques, interviews, photos, vidéos, storytelling,...) afin d'alimenter : sites Internet, blogs, newsletters, réseaux sociaux campagnes marketing en ligne, ...</p> <p>- Coordonner et arbitrer la production de contenus rédactionnels et visuels par l'équipe de l'office de tourisme et les acteurs du tourisme du territoire</p> <p>- Externaliser (collaborer, voire identifier et décider) si nécessaire la rédaction et opérer une relecture dans le respect de la ligne éditoriale fixée. Mettre en place un réseau de partenaires rédacteurs externes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacité rédactionnelle, maîtrise de la production multimédia. Maîtriser les « codes » utilisés sur Internet et des techniques numériques. Faire usage des techniques marketing dédiées. ✓ Maîtriser la photographie (prise de vue), le traitement de l'image et la mise en ligne. Photographier en mode manuel, définir son sujet photographique, mettre en scène. ✓ Maîtriser la vidéo, le montage et la mise en ligne d'animation et d'arbitrage en équipe Pratiquer le storytelling 	<p>Production individuelle multimédia (évaluation sur un sujet déterminé)</p> <p>Travaux de groupe : Plan d'actions écrit et présentation orale argumentée d'une durée de 45 minutes.</p> <p>Simulation d'animation de réunion : sujet court et préparé avec appui vidéo, et permettant de vérifier les capacités d'animation, gestion du sujet.</p>

<p>BLOC 2 :</p> <p>Conception et production de contenu de promotion du territoire</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Être en capacité d'animation et d'arbitrage en équipe Faire usage du cadre légal (droit d'auteur, droit à l'image...). Être en capacité de repérer les bons interlocuteurs. 	
	<p>2.3</p> <p>- S'impliquer dans la mise à jour des informations en fonction de l'actualité du territoire touristique dont il a la charge, actualiser lui-même ou alerter sur la nécessité d'actualiser l'auteur (interne à sa structure, socio- professionnels)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Suivre de façon rigoureuse le suivi de la mise à jour des contenus. ✓ Être capable de réactivité et faire usage des informations collectées dans le cadre de la veille numérique. 	<i>Cf. bloc 7 veille</i>
	<p>2.4</p> <p>- Mettre en ligne l'ensemble des contenus réalisés (textuel ou visuel) et s'assurer de la bonne diffusion</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faire usage des paramétrages et tests techniques ✓ Contrôler les usages des webservices ✓ Maîtriser la photographie (prise de vue), le traitement de la donnée préalable à la mise en ligne. ✓ Pratiquer le storytelling. 	<i>Cf. bloc 7 veille</i>

<p>BLOC 3</p> <p>Sensibilisation et accompagnement des acteurs touristiques du territoire afin d'améliorer leurs performances dans l'e-tourisme</p>	<p>3.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cerner les publics cibles pour des actions de sensibilisation et d'accompagnement et les convaincre de la pertinence de la démarche numérique - Arrêter, en lien avec le plan d'actions, les thématiques des ateliers numériques pour répondre aux besoins des acteurs du tourisme visés par la démarche - Promouvoir et/ou commercialiser un programme d'actions numériques 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Connaître et analyser de son réseau. Élaborer une cartographie argumentée des acteurs à impliquer dans l'animation numérique ✓ Argumenter en vue de mobiliser et atteindre l'adhésion des acteurs à son plan d'action numérique ✓ Élaborer des ateliers numériques en lien avec le plan d'action ✓ Faire usage des techniques marketing. 	<p>Travaux de groupe : Plan d'actions écrit et présentation orale argumentée d'une durée de 45 minutes.</p> <p>Création d'un ou plusieurs outils de communication (mail d'invitation, plaquette)</p>
	<p>3.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un planning d'ateliers numériques à destination des acteurs du tourisme en s'assurant de leur disponibilité en fonction de la saisonnalité de leurs activités et de leur niveau de connaissance. - Créer le contenu des supports d'animation des ateliers numériques, ou adapter des supports déjà existants en fonction du contexte. - Mutualiser les supports avec le réseau ANT en vue notamment de leur amélioration en continu. - Animer les ateliers numériques planifiés pour les groupes (acteurs du tourisme). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faire usage des techniques numériques. ✓ Être en capacité de créer des contenus didactiques. ✓ Communiquer à l'oral et transmettre de la connaissance de façon pédagogique à destination de publics variés (néophytes, confirmés...). 	<p>Travaux de groupe : Plan d'actions écrit et présentation orale argumentée d'une durée de 45 minutes.</p> <p>Mise en situation : animation d'une thématique d'atelier présentée à l'ensemble des stagiaires avec questions/réponses de ceux-ci (15/20 minutes).</p>

	<p>3.3</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un bilan des ateliers menés en vue d'assurer un suivi post atelier - Assurer le suivi (notamment technique) des participants aux ateliers : - mise en place d'un suivi ou d'un accompagnement collectif ou individualisé selon des modalités variées (face à face, questions / réponses en ligne, par téléphone, prise en main de l'ordinateur à distance, élaboration de tutoriels,...) - communiquer sur les actions numériques mises en place auprès des acteurs du tourisme. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Élaborer et utiliser des grilles d'évaluation et/ou bilan. ✓ Mettre en place des actions de suivi adaptées. ✓ Être capable de valoriser les actions numériques menées auprès des dirigeants, des partenaires et des acteurs du tourisme. 	<p>Travaux de groupe :</p> <p>Plan d'actions écrit et présentation orale argumentée d'une durée de 45 minutes.</p> <p>Le groupe de stagiaires devra présenter une méthodologie de bilan et un plan de communication des actions futures.</p>
--	--	--	--

<p style="text-align: center;">BLOC 4</p> <p style="text-align: center;">Animation du partage d'informations</p>	<p>4.1</p> <p>- Communiquer, sensibiliser et transmettre aux membres de la structure les éléments de connaissances nécessaires sur le numérique en lien avec l'activité de chacun</p>	<p>✓ Analyser, trier et sélectionner l'information en vue d'animer le partage d'informations et la dynamique d'équipe sur le tourisme numérique.</p>	<p>Participation à l'alimentation d'un outil collectif de partage d'information : création d'outils de suivi d'action (tableau de reporting, revue mensuelle d'activités....).</p>
	<p>4.2</p> <p>- En tant qu'expert du numérique, intervenir de façon transversale sur les projets portés par les membres de la structure, et qui nécessitent ses apports en compétences</p>	<p>✓ Analyser, trier et sélectionner l'information en vue d'animer le partage d'informations et la dynamique d'équipe sur le tourisme numérique.</p>	<p>Participation à l'alimentation d'un outil collectif de partage d'information (ex : avec création d'un tutoriel de démonstration).</p>
	<p>4.3</p> <p>- Assurer un partage de l'information avec les professionnels de l'animation numérique de territoire (séminaires, colloques, réunions, ...)</p> <p>- Animer le partage d'informations sur des réseaux sociaux avec les professionnels</p>	<p>✓ Effectuer des remontées d'informations pertinentes et partage l'information</p> <p>✓ Faire usage des codes sociaux sur le Web et les réseaux sociaux</p>	<p>Participation à l'alimentation d'un outil collaboratif de partage d'informations.</p>

<p style="text-align: center;"> BLOC 5 Conception et développement technique des services ou projets numériques (blog, site, application, newsletter, ...) </p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer des services ou projets numériques innovants dans une perspective de valorisation du territoire et des activités touristiques des acteurs du tourisme, vérifier la faisabilité en interne ou par un prestataire externe - Concevoir des outils numériques blog, site, sites mobile et tablette, webservice, newsletter, WiFi territorial ... - concevoir un schéma territorial en vue de favoriser la fréquentation et le développement touristique de son territoire - Définir les actions à mener, le calendrier à mettre en œuvre, les besoins humains et matériels - Réaliser un budget prévisionnel du projet dans une enveloppe fixée par sa direction (ou les élus, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faire usage des outils numériques de base (CMS – Content Management Service– comme WordPress, Jimdo, Joomla, blogs...). ✓ Usage des outils de référencement, de Webservices ... Maitrise de l’anglais technique. 	<p>Quiz ouvert de contrôle de connaissances sur les techniques et culture du numérique.</p> <p><i>Cette modalité embrasse l’ensemble du point 3.1</i></p>
---	--	---	---

<p style="text-align: center;">BLOC 6</p> <p style="text-align: center;">Externalisation du développement de projets ou services numériques en vue de valoriser le territoire</p>	<p>6.1</p> <p>- Faire développer des outils en matière de dématérialisation de l'information sur le territoire (exemples : applications tablette/smartphone, site web, accueil numérique, mise en place du WIFI territorial, internet de séjour) : recueil du besoin, élaboration ou participation à l'élaboration de l'appel d'offres et du cahier des charges, participation aux choix des prestataires, Assurer l'interface avec le prestataire retenu: suivi du budget fixé et suivi du réalisé</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaborer ou participer à l'élaboration de l'appel d'offres et du cahier des charges, participer aux choix des prestataires. ✓ Assurer l'interface avec le prestataire retenu. Suivre le budget fixé et le réalisé. 	<p>Sur la base d'un projet proposé sous forme d'un cas pratique : la stagiaire doit déterminer les éléments principaux du cahier des charges, les critères de choix du prestataire, le rétro planning de suivi, dans le cadre d'un budget imposé.</p>
	<p>6.2</p> <p>- Gérer techniquement pour sa structure des bases de données de gestion de l'information touristique, SIT (système d'information touristique), des sites internet, ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Faire usage des SIT et des back office des sites Internet. ✓ Capacité d'organisation et d'anticipation. 	<p>Quiz fermé de contrôle des connaissances sur l'environnement et le fonctionnement des SIT et sites Internet.</p>

<p style="text-align: center;">BLOC 7</p> <p style="text-align: center;">Mise en œuvre d'une veille du numérique et de l'e- réputation</p>	<p>7.1.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une veille numérique et gérer l'e- réputation du territoire et de ses acteurs touristiques : - Définir les priorités de la veille et mettre en place une démarche en utilisant les ressources : Repérer les sites et réseaux sociaux dédiés et y participer. - Faire de la curation : Rechercher, trier, sélectionner, synthétiser, organiser et éditorialiser l'information pertinente en vue d'actualiser sa connaissance et réaliser ses activités. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir les priorités de la veille et mettre en place une démarche en utilisant les ressources : Repérer les sites et réseaux sociaux dédiés et y participer. ✓ Faire de la curation : Rechercher, trier, sélectionner, synthétiser, organiser et éditorialiser l'information pertinente en vue d'actualiser sa connaissance et réaliser ses activités. 	<p>Participation à l'alimentation d'un outil collectif de partage d'information : Choix et paramétrages d'outils de veille ou de curation (mots clefs, sources....)</p>
	<p>7.2</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'auto-former de façon permanente et être en veille sur l'écosystème numérique - Informer sur les évolutions en cours les membres de son équipe, dans un cadre fixé (réunion mensuelle, accès à une base de données dédiée, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Effectuer des remontées d'informations pertinentes et partage l'information avec les membres de son équipe. 	<p>Participation à l'alimentation d'un outil collaboratif de partage d'informations.</p>