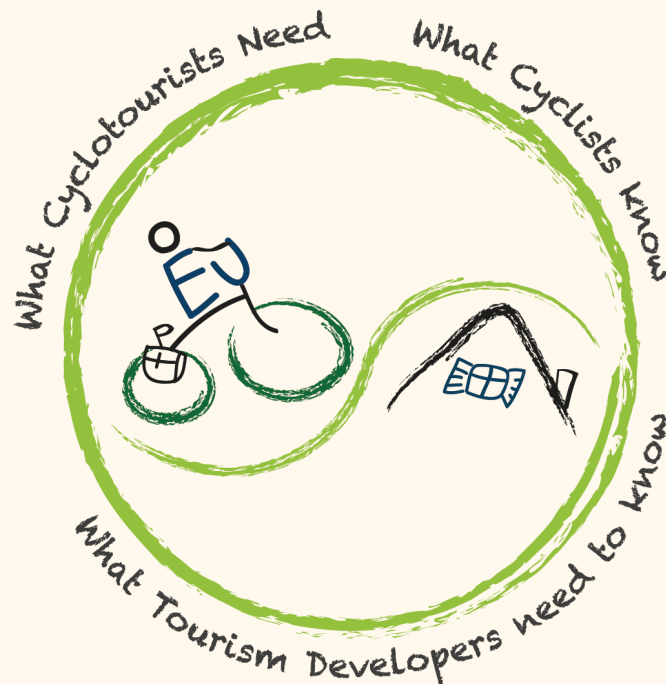


D 4.1 Directives pour les essais pilotes

Module de travail 4 Essais pilotes et validation





Titre du projet	EuBike – Programme éducatif européen sur le cyclotourisme		
Programme	KA3		
Projet n°	543386-LLP-1-IT-KA3-KA3MP		
Module de travail n°	4		
Livrable n°	4.1		
Partenaire principal	IMC Krems (P4)		
Détails de contact	IMC FH Krems Piaristengasse 1, 3500 Krems Autriche		
Collaborateurs	Maria Katelieva maria.katelieva@fh-krems.ac.at Walter Grassl walter.grassl@fh-krems.ac.at		
Date de livraison contractuelle	Février 2015		
Date de livraison effective	Juin 2015		
Résumé	Ce document est un tutoriel visant à appuyer les activités des essais pilotes. . C'est un ensemble de directives comprenant notamment des procédures institutionnelles, organisationnelles et socioculturelles en vue de faciliter les essais pilotes dans chaque pays, y compris des outils d'aide et des modèles à utiliser pendant le processus d'évaluation.		
Statut de validation :	Approuvé et validé Accepté mais des suggestions de modifications doivent être incluses Rejeté, une nouvelle version doit être présentée		
Méthode de distribution :	Courriel / registre de partage / registres de partage / Documents partagés via la Dropbox EUBike		
Version	Date	Commentaire	Auteur
0.0			
0.1			
0.2			

Portée du document



EuBike



www.eubike.bike - www.facebook.com/EuBikeProject

Ce document est un tutoriel visant à appuyer les activités des essais pilotes. C'est un ensemble de directives comprenant notamment des procédures institutionnelles, organisationnelles et socioculturelles en vue de faciliter les essais pilotes dans chaque pays, y compris des outils d'aide et des modèles à utiliser pendant le processus d'évaluation.

Structure

La première partie du document décrit les directives relatives à la mise en œuvre des essais pilotes. La seconde partie renvoie sur les outils d'aide et les modèles.

PREMIÈRE PARTIE : Directives relatives à la mise en œuvre des essais pilotes





Pourquoi faire des essais ?

- Pour tester et valider en situation réelle le modèle développé en WP2 et WP3
- Pour pointer les obstacles, les éléments critiques et les points forts du modèle proposé pour optimiser le modèle ;
- Pour identifier les mécanismes permettant d'atteindre le groupe cible
- Pour améliorer la communication entre l'offre et la demande et les impliquer dans la co-crédation de produits touristiques

Faire des essais sur quoi ?

- **La plateforme eDucational** qui formera l'offre à la création, à la promotion et à la gestion des nouveaux produits touristiques spécifiques au vélo ;
- **La plateforme sociale et de partage ainsi que l'appli mobile** qui seront utilisées par la demande pour compléter les analyses semi-structurées de l'offre ;

Qui ?

Les partenaires suivants (en collaboration avec leurs **partenaires locaux**) sont chargés de l'organisation et de la mise en œuvre des essais pilotes dans les différentes régions pilotes :

- **Superficie 8** (P1) en Italie (Ombrie : Lac Trasimène, Cascata delle Marmore)
- **IMC UAS Krems** (P4) en Autriche (Vallée de la Thaya)
- **ETE** (P5) en Allemagne (Forêt de Teutberg)
- **ZOI** (P7) en Suisse (Canton de Genève et ses environs, région du Léman)
-

Comment et quand ?

Les partenaires locaux identifieront les circuits vélo (par ex., 1 par région pilote) et en feront le descriptif sur la **Plateforme sociale et de partage**. Ils contacteront également les prestataires touristiques locaux pour leur proposer de présenter leurs produits/services sur la plateforme. On demandera ultérieurement aux touristes (experts en cyclisme, cyclistes) de participer à des circuits organisés et guidés par les partenaires locaux afin de tester et revoir les contenus de la plateforme, et de laisser leurs commentaires et améliorations relatifs aux produits déjà existants. Entre-temps, un atelier spécial destiné à l'offre sera organisé pour présenter la plateforme d'apprentissage et l'espace de discussion virtuel dédiés à la co-crédation de produits touristiques.





1. Nous conseillons de mettre en place **deux circuits vélo** pour les clients (experts en cyclisme et cyclotouristes) pour revoir et tester les produits et les services cyclistes au sein de la **Plateforme sociale et de partage**, et de tester la plateforme et l'appli mobile, les outils dont se servent les cyclistes pour donner leur avis. Avant que n'ait lieu le **premier circuit vélo**, les partenaires locaux téléchargeront les informations sur les services touristiques locaux et les points d'intérêt qui feront l'objet d'une visite pendant le circuit. On demandera aux cyclistes de donner leur avis via l'appli mobile. Après le premier circuit, on demandera à l'offre de lire les commentaires des cyclistes dans l'espace de discussion virtuel, pour comprendre leurs besoins et en discuter. L'organisation du premier circuit est prévue **début septembre**.
2. La réunion ou l'atelier qui permettra de tester la plateforme eEducational, doit être organisé séparément, puisque le groupe cible pour cet outil numérique ne comprend que l'offre (par ex., les experts en tourisme, les gestionnaires de sites et de destinations touristiques, les tour-operators, les hôteliers, les associations cyclistes, etc.). On demandera aux prestataires touristiques locaux de se familiariser avec les contenus de la plateforme eEducational et la présentation de leurs produits et services sur la plateforme sociale et de partage. Dans la mesure du possible, l'atelier destiné à l'offre sera organisé **après le premier circuit et avant le deuxième**. Ainsi, les participants pourront prendre connaissance des commentaires laissés par les cyclistes pour en discuter, et commencer à co-créer/améliorer leurs produits. Cela permettra de tester les produits une seconde fois, pendant le deuxième circuit. L'un des principaux objectifs de l'atelier destiné à l'offre, est de créer un réseau de fournisseurs et de lancer la co-crédation de produits grâce à l'utilisation de l'espace de discussion virtuel.
3. **Le deuxième circuit vélo** (« Événement éducatif et de démonstration » selon la proposition du projet), qui interviendra à la fin de la saison touristique (**octobre/novembre**), doit aussi impliquer les cyclistes débutants et non-professionnels, car ils testeront les outils optimisés TIC et le circuit avec les participants du premier circuit, pour donner leur avis en tant que clients. Après le deuxième circuit, les prestataires touristiques auront toujours la possibilité d'améliorer leurs services d'après les commentaires des touristes.
4. À la fin des essais pilotes, un dernier **événement promotionnel** devra être organisé par les partenaires locaux, où l'offre et la demande pourront se rendre pour se rencontrer. En fonction des suggestions faites par les cyclotouristes, l'offre devra présenter ses nouveaux produits améliorés et/ou les améliorations à apporter aux produits cyclistes existants.





Avec qui ?

Comme mentionné plus haut, la réunion ou l'atelier destiné à l'offre doit rassembler les experts et les prestataires touristiques locaux (par ex., experts en tourisme, gestionnaires de sites et de destinations touristiques, tour-operators, hôteliers, associations cyclistes, etc.).

Pour le premier circuit, nous conseillons de contacter les **clubs cyclistes et les experts en cyclisme** de la région. Les participants du premier circuit pourront alors contacter d'autres cyclistes (débutants, famille, etc.) qui aimeraient participer au second test. Le deuxième circuit servira à tester la facilité d'utilisation des outils, également pour les **débutants**.

Promouvoir le deuxième circuit sur les réseaux sociaux (par ex., événement dans Facebook) pour atteindre plus de participants potentiels et diffuser les activités de EuBike.

Comment procéder ?

La plateforme eDucational, la **plateforme sociale et de partage** et l'appli mobile ont été développées pour des groupes cibles différents (l'offre et la demande). Par conséquent, nous vous conseillons de diviser les essais en plusieurs phases, comme suit : (1) Tester la mallette eDucational Box et la plateforme eMarketing pour l'*offre* ; (2) Tester la plateforme eMarketing et l'appli mobile pour la *demande*.

Tester la plateforme eDucational et la plateforme sociale et de partage (pour l'offre)

Groupe cible : fournisseurs/prestataires touristiques et associations cyclistes locaux

Participants : ~ 20 maxi.¹ par région pilote

Calendrier : après avoir finalisé les traductions des modules

Durée : 1 jour

Objectifs : familiariser les prestataires touristiques locaux avec les contenus de la plateforme eDucational ; expliquer le fonctionnement de la plateforme sociale et de partage et discuter des produits présentés sur la plateforme ; présenter l'espace de discussion virtuel, où les futurs produits seront co-crés

¹ S'il n'y a pas suffisamment de participants dans cette phase pilote, veuillez vous assurer de diffuser les outils numériques développés dans le cadre du projet auprès des autres cyclistes de la région, pour avoir suffisamment de retours sur les outils développés (20 questionnaires au moins).





1. Contacter les **prestataires touristiques** (plus particulièrement ceux à qui vous rendrez "visite" pendant vos circuits) pour leur demander de vous envoyer des informations et des photos sur leurs produits/services, que vous téléchargerez ensuite sur la plateforme sociale et de partage. Télécharger les données avant le démarrage des essais pilotes, pour que les fournisseurs et les clients puissent consulter les informations concernant les produits touristiques.
2. Inviter les prestataires touristiques locaux à un **atelier** afin de les familiariser avec les contenus de la plateforme eDucational et de la plateforme sociale et de partage. Leur fournir à l'avance les liens vers ces plateformes de façon à ce qu'ils en prennent connaissance.



Si vous organisez l'atelier pour l'offre après le premier circuit, vous pourrez discuter avec les prestataires touristiques locaux des commentaires faits sur leurs produits/services pendant les essais pilotes.

3. Guider les participants à l'atelier dans la plateforme eDucational, et présenter les **différents thèmes et matériels d'apprentissage**. Si des thèmes ne concernent pas tous les participants, concentrez-vous sur ceux qui intéressent tout le monde.
4. **Présenter** la plateforme sociale et de partage, et expliquer aux participants ses avantages pour l'offre et la demande. Aborder avec les participants la présentation de leurs produits sur la plateforme, et essayer de définir les principaux aspects de ce type de promotion en ligne.
5. Présenter **l'espace de discussion virtuel (forum)** et expliquer son organisation. Si des commentaires ont été laissés par des cyclistes, discuter de quelle manière ceux-ci pourraient contribuer au développement et à l'amélioration des produits touristiques. Discuter de la possibilité de co-crée des produits touristiques via le forum en interagissant avec d'autres fournisseurs et en s'appuyant sur les retours des cyclistes.
6. Essayer de définir la façon dont les prestataires présenteront leurs produits améliorés/co-crées lors de l'événement final, là où les fournisseurs et les clients se rencontreront pour discuter des résultats des essais pilotes.
7. Diffuser [l'outil de remontée d'informations](#), et demander aux participants de remplir les questionnaires pour laisser leurs avis sur les outils TIC.
8. Rédiger un court **rapport** sur l'atelier des essais pilotes ([utiliser le modèle](#))
9. Exigences pour le **lieu**





- ... une ambiance chaleureuse pour avoir de bonnes conditions de travail
 - ... un accès à Internet pour tous les participants / apprenants (WLAN)
 - ... un projecteur et un écran
 - ... des matériels propres aux séminaires, comme des panneaux d'affichage, des paper-board, etc.
 - ... des chaises et des tables faciles à déplacer
 - ... la possibilité de faire des petits groupes de travail
 - Il est recommandé aux participants d'apporter leur propre ordinateur portable, papier, etc.
10. La sélection des participants suit les critères (recommandations) suivants : les participants doivent...
- ... être des prestataires touristiques locaux ou travailler dans des organisations touristiques locales (DMO, ONG, etc.)
 - ... avoir un lien personnel avec la destination
 - ... être désireux de présenter leurs produits/services sur la plateforme sociale et de partage pour les améliorer ou pour co-créeer de nouveaux produits (en collaboration avec les experts en cyclisme)
 - ... être suffisamment compétents en informatique et Internet pour pouvoir utiliser les plateformes
 - ... être prêts à mettre en place (ou à aider à mettre en place) des produits touristiques concrets, pour développer le profil touristique de la destination

Tester la plateforme sociale et de partage et l'appli mobile (côté clients)





1. Premier circuit vélo (+ atelier pour les clients)

Groupe cible : participants des groupes de discussion + autres professionnels/experts en cyclisme

Participants : 20 maxi.² par région pilote

Calendrier : Septembre 2015

Durée : 1-2 jour(s)

Objectifs : présentation de la plateforme sociale et de partage et des matériels d'apprentissage pour les clients ; test de la plateforme sociale et de partage et de l'appli mobile développées dans WP2 ; test des produits et services fournis.

- 1.1. Définir précisément le circuit, sélectionner les points d'intérêt et les services qui seront utilisés, et les présenter aux participants potentiels. Décider des arrêts qui permettront d'évaluer la route et de tester l'appli mobile (rédaction des commentaires). Convenir de la durée du circuit et en discuter chaque aspect : point de rencontre, équipement, arrêt repas, arrêts, hébergement (si le circuit dure plus d'une journée), moyens de transport de substitution, etc.
- 1.2. Contacter les **prestataires touristiques** que vous avez choisis pour leur parler du circuit et faire les réservations. Leur proposer de présenter leurs services sur la plateforme sociale et de partage.
- 1.3. Télécharger sur la plateforme sociale et de partage toutes les informations sur les services fournis sur le circuit.



La conception du circuit devra vous permettre de le tester et de l'évaluer le plus précisément possible (marquage des routes, signalétique, distances, types de routes, degrés de difficulté, magasins de réparation vélo, attractions, restaurants, hébergements, transports, etc.).

- 1.4. Organiser un court « atelier » (2-3 heures) pour les clients avant le début du circuit. Présenter brièvement le modèle pédagogique et les objectifs de l'essai pilote. Expliquer le fonctionnement des différentes plateformes et insister sur la plateforme sociale et de partage en présentant les matériels d'apprentissage destinés aux clients. S'assurer que tous les participants peuvent bien télécharger l'appli mobile, et

² Si le nombre de participants est insuffisant dans cette phase pilote, assurez-vous de diffuser auprès des autres cyclistes de la région les outils numériques qui sont développés dans le cadre du projet, pour avoir suffisamment de retours sur ces outils (20 questionnaires au moins).





qu'ils savent l'utiliser. Distribuer les [questionnaires](#) qui serviront à recueillir les **avis**, et identifier des détails importants sur lesquels les participants devront plus particulièrement s'attarder pendant l'évaluation.

- 1.5. Si le groupe est important, divisez-le en groupes de 4 à 5 personnes. Dans chaque groupe, s'assurer de la présence au moins d'une personne qui connaisse bien le circuit.
- 1.6. Demander aux participants d'utiliser **l'appli mobile** (sur Android) pour ajouter ou modifier des informations et télécharger des photos lors des pauses. Si des participants utilisent un iPhone, demandez-leur de donner directement leur avis sur la plateforme sociale et de partager quand ils ont terminé le circuit.
- 1.7. À la fin du premier circuit, organiser un débat entre tous les participants pour qu'ils partagent leur expérience et échangent leurs points de vue ; ensuite, passer brièvement en revue les détails les plus importants qui permettront d'optimiser les outils TIC, et remplir les questionnaires.
- 1.8. Choisir une date pour le deuxième circuit (en octobre ou novembre) et voir qui serait susceptible de participer à la seconde phase (demander aux participants si le deuxième circuit les intéresse également, vous aurez ainsi une idée du nombre de participants).



Notez que le deuxième circuit doit être organisé deux mois environ après le premier circuit pour laisser le temps aux prestataires touristiques d'améliorer leurs produits.

- 1.9. Rédiger un court **rapport** sur le premier circuit de l'essai pilote ([utiliser le modèle](#)).
- 1.10. La sélection des participants suit les critères (recommandations) suivants : les participants doivent...
 - ... être des cyclistes expérimentés/experts en cyclisme
 - ... avoir un lien personnel avec la destination
 - ... être prêts à appliquer l'essai pilote de façon continue pour la destination
 - ... être prêts à conseiller les fournisseurs sur leurs produits/services touristiques pour vélo





- o ... avoir un minimum de connaissances dans le développement touristique/de produits
- o ... avoir des compétences élémentaires en TIC ainsi qu'un appareil mobile

2. Deuxième circuit vélo (« Événement éducatif et de démonstration »)

Groupe cible : participants du premier circuit et débutants/touristes (20-30 personnes maxi.³)

Calendrier : octobre/novembre 2015

Durée : 1 jour

Objectif : tester la plateforme sociale et de partage améliorée ainsi que l'appli mobile ; tester les produits touristiques améliorés (co-crés)

- 2.1. Contacter les participants potentiels et promouvoir le circuit via les clubs de vélo et les cyclistes de la région.



Il est important d'impliquer aussi les « débutants » dans le deuxième circuit pour tester à la fois la pertinence de la région et la facilité d'utilisation des outils TIC pour les cyclistes non expérimentés.

- 2.2. Effectuer le deuxième circuit de la même manière que le premier. Se concentrer sur la façon dont les « débutants » abordent le circuit et gèrent les outils TIC.
- 2.3. Essayer de déterminer s'il existe un aspect important de l'essai pilote qui aurait été négligé après la première phase pilote.
- 2.4. La sélection des participants suit les critères (recommandations) suivants : les participants doivent...
 - o ... être des cyclistes non expérimentés/cyclistes « ordinaires »
 - o ... avoir un lien personnel avec la destination
 - o ... être prêts à mettre en exécution l'essai pilote
 - o ... être prêts à conseiller les fournisseurs sur leurs produits/services touristiques pour vélo

³ Si le nombre de participants est insuffisant dans cette phase pilote, assurez-vous de diffuser auprès des autres cyclistes de la région les outils numériques qui sont développés dans le cadre du projet, pour avoir suffisamment de retours sur ces outils (30 questionnaires au moins).





- o ... avoir des compétences de base en TIC ainsi qu'un appareil mobile

Événement final

Groupe cible : tous les participants

Calendrier : janvier 2016

Durée : 1 jour

Objectif : présentation des produits touristiques améliorés/co-crés ; réseautage.

Quand les essais pilotes seront terminés, les fournisseurs et les clients se rencontreront lors d'un événement (tel que défini dans la proposition du projet), où les fournisseurs présenteront les nouveaux produits et/ou les améliorations apportées aux produits cyclistes, selon les suggestions des cyclotouristes.

1. Choisir une date et un lieu pour accueillir l'événement (en coordination avec les participants).
2. S'assurer que les prestataires touristiques locaux ont suffisamment de temps pour préparer les présentations des nouveaux produits ou des produits améliorés (après en avoir parlé avec les clients).
3. Trouver un accord avec les prestataires touristiques locaux pour que leurs présentations soient homogènes.
4. Présenter les résultats des essais pilotes et des outils TIC améliorés.

Évaluation et retour

Après chaque phase pilote, le partenaire local qui en est responsable doit rédiger un court rapport (en anglais) à l'aide des modèles fournis, et le soumettre au partenaire principal de WP4 (IMC FH Krems).

Les outils de remontée d'informations destinés à l'offre et à la demande (questionnaires) - qui doivent être distribués aux participants - devront être traduits dans les langues locales. Les partenaires locaux sont censés résumer les tendances et les résultats des commentaires collectés (en anglais), et les soumettre au partenaire principal de WP4 (IMC FH Krems). Si le nombre de questionnaires remplis est insuffisant par manque de retour des participants aux phases pilotes, les partenaires locaux peuvent diffuser les outils numériques développés (plateforme eEducational, plateforme sociale et de partage, appli mobile) auprès d'autres cyclistes/prestataires touristiques de la région, afin de recueillir des avis





supplémentaires. Les outils numériques doivent être testés par **20 prestataires touristiques** et **50 cyclistes** dans chaque pays pilote.

Espace d'assistance en ligne (Facebook)

Un espace d'assistance en ligne sera créé sur Facebook. Chaque région pilote créera un compte Facebook (en tant que personne). L'ensemble des régions pilotes et des participants aux phases pilotes communiqueront au sein de ces groupes privés Facebook. Les régions pilotes sont supposées poster des récits courts et des photos sur les différentes phases pilotes, et partager aussi leurs idées et leurs problèmes. Il faudra parler des phases pilotes à venir aux participants, qui pourront suivre les plans pilotes des partenaires via les groupes Facebook. Le partenaire principal de WP4 partagera régulièrement des idées et des conseils sur le pilotage, et assistera les partenaires pendant les phases pilotes via Facebook, la messagerie électronique et Skype.

Méthodologie

1. Un atelier de pilotage sera organisé pour les prestataires touristiques locaux, où approches théoriques et pratiques seront abordées. Structure et contenu de l'atelier :
 - Explications du modèle pédagogique
 - Structure et contenu des modules
 - Les outils techniques disponibles (la plateforme eEducational, la plateforme sociale et de partage, l'espace de discussion virtuel, l'application mobile)
 - Évaluation et mise à jour du contenu et de la structure de tous les modules
 - Évaluation et mise à jour du fonctionnement de tous les outils techniques
2. Les circuits pilotes seront organisés pour les experts en cyclisme et les touristes, sous réserve d'un itinéraire pour le circuit sélectionné. Structure et contenu des circuits :
 - Explications du modèle pédagogique
 - Création de l'itinéraire
 - Les outils techniques (plateforme sociale et de partage, appli mobile)
 - Matériels d'apprentissage informels sur la plateforme sociale et de partage
 - Évaluation et mise à jour du fonctionnement de tous les outils techniques

DEUXIÈME PARTIE : Outils d'aide et documents



EuBike



www.eubike.bike - www.facebook.com/EuBikeProject

[Outil de remontée d'informations pour les fournisseurs](#) – à remplir par chaque participant côté offre (voir Annexe 1)

[Outil de remontée d'informations pour les clients](#) - à remplir par chaque participant côté demande (voir Annexe 2)

[Compte-rendu sur l'atelier de pilotage](#) – à remplir par les partenaires locaux (voir Annexe 3)

[Compte-rendu sur le circuit pilote](#) - à remplir par les partenaires locaux (voir Annexe 4)





www.eubike.bike – www.facebook.com/EuBikeProject



Lifelong
Learning
Programme

SUPERFICIE 8

BU
Bournemouth
University

imc | FH KREMS
UNIVERSITY OF APPLIED
SCIENCES/AUSTRIA

Ö.T.E.
ÖKOLOGISCHER
TOURISMUS IN EUROPA
E.V.

seed.

