

CHRONIQUE D'UNE
**INNOVATION
RÉUSSIE**



EN AQUITAINE, OFFICES DE TOURISME & PAYS TOURISTIQUES

SE FORMENT & INNOVENT !

**DÉCOUVREZ LA BOÎTE À OUTILS « PROFESSIONNALISATION »
DE LA MOPA :**

- > PROGRAMMES LOCAUX DE FORMATION
- > FORMATION ANIMATION NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE
- > RESSOURCES TECHNIQUES



La MOPA est une structure jeune : elle a moins de dix ans. Mais déjà elle a fait des petits et essaimé dans plusieurs régions françaises. Comment ne pas se réjouir de voir que ce qui a été fait en Aquitaine inspire d'autres collectivités ?

Ce succès, la MOPA le doit à l'originalité de sa démarche. Association qui réunit les Offices de tourisme et les Pays touristiques de la région Aquitaine, elle a reçu pour mission de professionnaliser les acteurs du tourisme par des formations.

La tâche est stratégique pour une région comme la nôtre qui a fait du tourisme l'un des pôles de son développement économique.

Encore faut-il prendre en compte la diversité de nos territoires et saisir l'air du temps, c'est-à-dire intégrer le comportement des « nouveaux touristes », et leur mode de consommation qui, à l'heure d'internet et des smartphones n'a plus grand-chose à voir avec ceux du 20^e siècle.

Ce virage, la MOPA a su l'anticiper. Les programmes de formation sont taillés sur mesure et ils intègrent l'importance du numérique dans nos sociétés contemporaines.

Après avoir fait œuvre de pionnier, la MOPA est aujourd'hui un exemple à suivre. Que cela continue, y compris en-dehors de nos frontières nationales.

Patrick Stefanini

Préfet de la Région Aquitaine

Alain Rousset

Président du Conseil Régional Aquitaine

Jean Alibert

Président AGEFOS-PME Aquitaine

Jean-Claude Comet

Vice-président AGEFOS-PME Aquitaine

Frédérique Dugeny

Présidente MOPA



LES PLF

LES PROGRAMMES LOCAUX DE FORMATION

un dispositif régional pour une application concrète en local

En Aquitaine, plutôt que de proposer une formation de type « catalogue » qui serait identique pour tous les offices de tourisme, il a été décidé d'adapter le programme aux besoins du territoire.

L'outil PLF est donc **une véritable innovation en matière de professionnalisation des acteurs touristiques** puisque l'ensemble du projet de formation est composé à partir des volontés locales.

D'une durée de 3 années, le contenu est discuté et réajusté annuellement. Le PLF nécessite une implication forte des acteurs locaux. Il permet au territoire de se forger une véritable culture de la formation continue, accompagnant chaque projet de développement local.

Dans ce dispositif, AGEFOS-PME joue pleinement son rôle d'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agré) dans le conseil, le suivi financier du programme et le dialogue permanent avec la branche représentée en région par la MOPA et les partenaires Etat et Conseil régional d'Aquitaine.

Cet appui technique s'opère à l'échelle des Pays et Pays touristiques. La prise en compte de **l'identité touristique du territoire** est donc centrale, avec en parallèle des efforts majeurs déployés en formation sur **Internet et les outils numériques.**

TÉMOIGNAGE

RÉMI PLANTON

Directeur de l'office de tourisme de l'Entre-deux-Mers

La vidéo peut être lue par votre smartphone en flashant directement le QR Code ci-dessous. Comment faire ? Retrouvez l'astuce en dernière page.

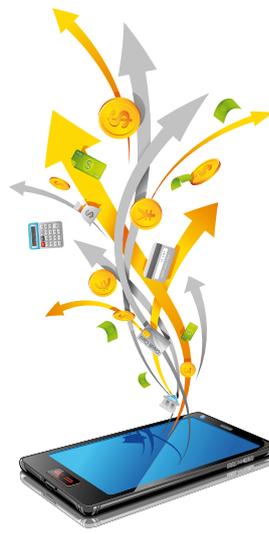


“ Le PLF permet de faire travailler les prestataires touristiques avec leur animateur de proximité (office de tourisme / pays touristique). Suite aux formations, qui mieux qu'un prestataire, véritable ambassadeur de son territoire, peut aller ensuite sensibiliser les élus à l'importance de travailler ensemble au développement du tourisme. ”





Les facteurs clés de succès : un investissement régional et une mobilisation locale



Débutée en 2005 pour les offices de tourisme, la démarche PLF a été soutenue dès le départ par l'Etat, le Conseil régional d'Aquitaine, et AGEFOS-PME.

Depuis 2010, les premiers PLF interfiliales ont pu être initiés. Ces programmes offrent la particularité de réunir les acteurs touristiques d'un même territoire

(offices de tourisme, hôteliers, restaurateurs, agriculteurs, viticulteurs, propriétaires de gîtes, hôteliers de plein air,...)

Institutionnels et entreprises privées se forment et travaillent ainsi de pair pour le développement de l'économie locale.

Le dispositif interfiliales est soutenu financièrement, depuis 2010, par l'Etat, le Conseil régional d'Aquitaine, et les OPCA partenaires (Agefos-pme, Fafih, Fafsea, Uniformation, Vivea).

TÉMOIGNAGE

JEAN-LOUIS MAURIN

Directeur AGEFOS-PME Aquitaine



La vidéo peut être lue par votre smartphone en flashant directement le QR Code ci-dessous. Comment faire ? Retrouvez l'astuce en dernière page.



“ Le partenariat, développé depuis près de 8 ans, permet de mettre en place des actions de formation en faveur des projets locaux de développement touristique. On est dans la Gestion Territoriale des Emplois et des Compétences du secteur Tourisme. ”

CHIFFRES CLÉS*

Plus de **160 journées de formation** sont organisées, chaque année, pour les acteurs touristiques de la région Aquitaine sous l'impulsion de la MOPA

3/4 des actions de formation s'inscrivent dans la dynamique PLF

99% des actions de formation programmées sont réalisées

60% des offices de tourisme aquitains se sont impliqués dans un PLF

95% des personnes considèrent que l'adaptation des contenus de formation dans une logique de territoire est nécessaire dans le secteur du tourisme

*Données recueillies après analyse des suivis qualitatifs et quantitatifs annuels jusqu'en 2011 (taux de retour moyen : 40%)

LES FORMATIONS ANT

L'ANIMATION NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE

une initiative née en Aquitaine qui se déploie sur toute la France

Avec Internet, les acteurs du tourisme changent de métier. Les offices de tourisme ont un rôle important à jouer auprès des professionnels pour les accompagner dans la longue marche de l'Internet.

Fort de ce constat, la MOPA avec l'appui d'AGEFOS-PME Aquitaine a lancé dès 2010 un cycle de formation intitulé «animateur numérique de territoire» à destination des salariés d'offices de tourisme et de Pays touristiques.

Véritable innovation, ce cycle a été reconnu prioritaire au niveau national par la CPNEFP (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) des Organismes de Tourisme.

C'est un nouveau rôle joué par les offices de tourisme et Pays touristiques, puisque les techniciens ainsi formés sont en capacité d'accompagner les prestataires touristiques dans leur développement numérique. Et ceci, après avoir mené un diagnostic numérique de territoire et élaboré un plan d'actions.

**L'OBJECTIF EST DOUBLE :
ÉVITER LA FRACTURE NUMÉRIQUE DANS LE TOURISME
ET RESTER COMPÉTITIF !**

TÉMOIGNAGE

EMELYNE ROUGIER

Office de tourisme Lège-Cap Ferret



La vidéo peut être lue par votre smartphone en flashant directement le QR Code ci-dessous. Comment faire ? Retrouvez l'astuce en dernière page.



“ L'animation numérique de territoire nous a permis de renouer un lien privilégié avec nos prestataires touristiques. Le pari est largement remporté puisque les prestataires soulignent l'importance de l'accompagnement et de l'aide apportés par leur office de tourisme sur leurs stratégies numériques. ”



VEILL
DÉVELOPPEMENT
TERRITOI

dismoioù



Concrètement, l'animation numérique de territoire ça consiste en quoi ?

L'animation numérique de territoire peut se concrétiser de différentes manières : sous la forme de réunions d'information, d'ateliers collectifs de mise en pratique, d'accompagnement individuel...

Les thèmes qui peuvent être appréhendés sont très variés : Créer un site Internet gratuit, investir les réseaux sociaux, intégrer les sites d'avis dans sa démarche commerciale, appréhender les questions autour de la mobilité, développer des méthodes de veille dans sa pratique professionnelle...

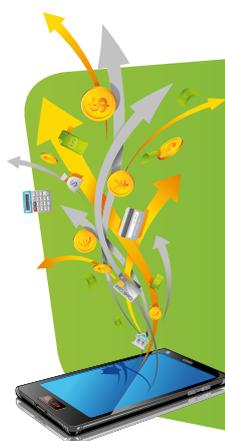
Un déploiement de la formation au niveau national :

Si la formation est née en Aquitaine, ce sont aujourd'hui 16 régions qui la programment, ce qui représente un vivier de plus de 500 animateurs numériques de territoire répartis sur toute la France.

La région Aquitaine occupe la 1^{ère} place en ce qui concerne le nombre d'Animateurs Numériques de Territoire formés.

Le référentiel de formation est coordonné par Offices de Tourisme de France (fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative).

Un site Internet dédié a été mis en ligne. Il permet de présenter l'action numérique réalisée par les institutionnels du tourisme (www.animateurnumeriquedeterritoire.com)



Reconnu au niveau national, ce cycle de formation est éligible pour un financement spécifique dans le cadre de la période de professionnalisation. **La prise en charge assurée par AGEFOS-PME, suivant les barèmes annuels, s'adresse aux salariés en CDI, de droit privé et dont la structure est adhérente à AGEFOS-PME.**

INTERNET AUJOURD'HUI EN QUELQUES CHIFFRES* :

6 personnes sur 10 préparent leur séjour sur Internet

1 internaute sur 3 achète une prestation touristique en ligne

3/4 des internautes sont sensibles aux avis postés sur Internet

9 personnes sur 10 font confiance aux recommandations faites en ligne par leurs amis

SE PRÉPARER AU BOOM DE LA MOBILITÉ* :

Aujourd'hui, **27%** des français disposent d'un smartphone et 4% d'une tablette

En 2015, le temps de connexion filaire sera détrôné par le temps de connexion sur appareil mobile

L'AQUITAINE ANTICIPE ET S'Y EMPLOIE ACTIVEMENT :

Un contingent de plus de **100 Animateurs Numériques de Territoire** formés en Aquitaine en 2013 (plus d'infos sur la démarche en Aquitaine : www.aquitaine-mopa.fr/animateurnumeriquedeterritoire)

*sources : etourisme.info, rencontres-etourisme.fr, siad.aecom.org, veilleinfotourisme.fr

LES RESSOURCES TECHNIQUES

UN ACCOMPAGNEMENT SPÉCIFIQUE
ET UNE BOÎTE À OUTILS GARNIE



L'accompagnement numérique, le virage est pris par la MOPA

En Aquitaine, une forte volonté existe pour accompagner les acteurs du tourisme face aux nouveaux enjeux liés au déploiement des pratiques numériques. L'une des priorités affichées concerne la mise en réseau et une promotion claire des actions de professionnalisation et tourisme déployée en région Aquitaine.

La MOPA propose également un accompagnement auprès des offices de tourisme et Pays touristiques pour favoriser les stratégies numériques et projets de développement.

5 questionnements stratégiques sont considérés :

- > le site ou les sites web de la destination
- > la présence dans les réseaux sociaux
- > la mobilité (infrastructures et outils)
- > la stratégie d'accueil et la composante numérique
- > l'animation numérique de territoire

Plus d'infos sur la démarche en Aquitaine :

www.aquitaine-mopa.fr/etourisme



Un guide pratique pour enclencher une démarche de labellisation « Tourisme et handicap »

En 4 ans, plus de 40% du réseau des offices de tourisme ont été sensibilisés et formés à l'accueil des personnes en situation de handicap grâce au soutien du Conseil Régional d'Aquitaine, AGEFOS-PME Aquitaine et l'Etat.

Afin d'aider les offices de tourisme à enclencher une démarche de labellisation « Tourisme et handicap », la MOPA a produit un guide recensant conseils et préconisations pour pouvoir enclencher une démarche de labellisation (moteur, auditif, visuel, mental). Le contenu s'appuie également sur des exemples de concrétisation en office de tourisme.

Plus d'infos sur la boîte à outils :

www.aquitaine-mopa.fr/tourismehandicap



« Metteur en scène de territoire », une campagne de communication au service des offices de tourisme

La MOPA et les offices de tourisme d'Aquitaine ont initié un travail spécifique de communication auprès des élus et des prestataires afin de valoriser les actions des offices de tourisme.

Un argumentaire spécifique auprès des élus, des méthodes de relation et de communication avec ses prestataires touristiques locaux sont autant d'outils créés pour accompagner l'évolution des métiers. Aujourd'hui, les salariés des offices de tourisme informent, avant, pendant et après les séjours des touristes, animent leur territoire, assurent sa promotion, conseillent les professionnels et les élus locaux. Et cela, toute l'année, en plusieurs langues et grâce notamment à une excellente maîtrise des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication).

Courant 2011, le dispositif « Metteur en scène de territoire » a pris une dimension nationale sous la supervision de la Fédération Nationale des Offices de Tourisme de France.

Ainsi, la capacité d'expertise de la MOPA est reconnue au niveau national.

Plus d'infos sur la boîte à outils :

www.metteurenscenedeterritoire.com

L'Aquitaine, 1^{ère} région française en nombre d'offices de tourisme marqués **QUALITÉ TOURISME™**

A ce jour, 28 offices de tourisme de la région ont été labellisés Qualité Tourisme™.

L'obtention de cette marque souligne une qualité de service apportée pour répondre au mieux aux attentes des touristes.

Toujours à leur écoute, ils s'engagent à faire preuve de professionnalisme et à leur proposer : un accueil chaleureux et personnalisé, des informations claires et précises, des espaces propres et confortables, leur connaissance de la région.

L'accompagnement à la marque des offices de tourisme en Aquitaine s'opère notamment par un cycle de formation, en cohérence avec les nouveaux critères du référentiel national 2012.

Pour mémoire, au 1^{er} janvier 2014, toutes les stations classées devront avoir un office de tourisme de Catégorie I, donc marqué Qualité Tourisme.

Aussi, à l'initiative des UDOTSI Gironde, Landes, et de la MOPA, le « club Qualité des offices de tourisme d'Aquitaine » est né permettant les échanges d'expériences et les recommandations mutuelles.

Le réseau au service du réseau !

Plus d'infos sur la démarche en Aquitaine

www.aquitaine-mopa.fr/qualite



LA MOPA

QUI SOMMES NOUS ?

La MOPA (Mission des Offices de tourisme et Pays touristiques d'Aquitaine) est née le 15 mai 2003 autour d'un programme collectif réunissant la Fédération Régionale des Pays d'Accueil Touristiques d'Aquitaine (FRPAT) et la Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative d'Aquitaine (FROTSI).

L'impulsion de l'Etat et de la Région Aquitaine a été déterminante pour la mise en place de la MOPA en 2003. Outil régional, la MOPA travaille sur cinq thèmes majeurs du tourisme aquitain :

La professionnalisation des acteurs locaux du tourisme

L'appui à la structuration et organisation touristique des territoires

L'appui au développement du tourisme

Le développement des marques de pays

L'accompagnement des démarches qualité.

Au 1^{er} janvier 2007, il a été constitué une association autonome, la MOPA dont les deux membres fondateurs sont les deux Fédérations Régionales : FRPAT et FROTSI.

Depuis le 18 décembre 2008, la FRPAT, la FROTSI et la MOPA ont fusionné.

Aujourd'hui, il n'existe plus que la MOPA comme tête de réseau des offices de tourisme et Pays touristiques d'Aquitaine.





Directeur :
Jean-Luc Boulin.

Email : jean-luc.boulin@aquitaine-mopa.fr

Ligne directe : 05 57 57 03 87

Téléphone portable : 06 86 18 90 30



Responsable finances et vie associative :
Laurence Amestoy.

Email : laurence.amestoy@aquitaine-mopa.fr

Ligne directe : 05 57 57 03 88



Chargé de mission professionnalisation :
Fabien Raimbaud.

Email : fabien.raimbaud@aquitaine-mopa.fr

Ligne directe : 05 57 57 03 89



Chargé de missions eTourisme - agritourisme :
Jean-Baptiste Soubagné.

Email : jean-baptiste.soubaigne@aquitaine-mopa.fr

Ligne directe : 05 57 57 03 84



Chargée de mission marques de pays – qualité :
Hélène Hyon.

Email : helene.hyon@aquitaine-mopa.fr

Ligne directe : 05 57 57 03 86



Assistante professionnalisation :
Dorothée Laroche-Joubert.

Email : d.laroche-joubert@aquitaine-mopa.fr

Ligne directe : 05 57 57 03 89

MOPA

37 avenue du Général de Larminat
4^{ème} étage gauche
BORDEAUX

Adresse postale

Conseil Régional d'Aquitaine
14 rue François de Sourdis
33077 BORDEAUX CEDEX

Tél : 05 57 57 03 88

Fax : 05 57 57 03 85

Email : mopa@aquitaine-mopa.fr

Site : www.aquitaine-mopa.fr



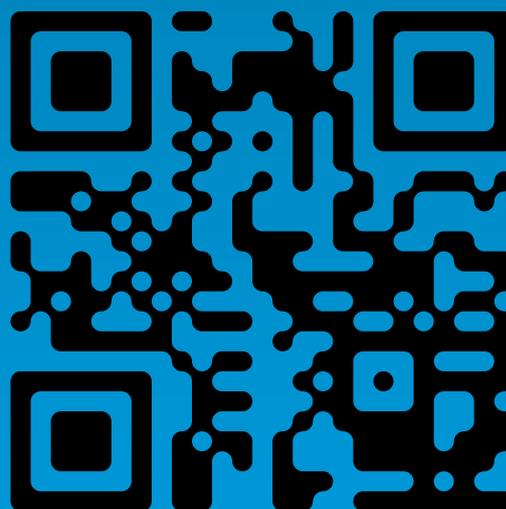
La Mopa



@mopa_aqui

Conseil pratique :

Pour lire les vidéos directement sur votre smartphone, il vous suffit de télécharger une application compatible telle que I-Nigma ou Mobiletag par exemple. Une fois l'application lancée, scannez le code et vous pourrez accéder au contenu.



www.aquitaine-mopa.fr

