

LA RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE À LA POINTE DE LA FORMATION DES ACTEURS TOURISTIQUES !

Le premier MOOC dédié à l'accueil des touristes internationaux expérimenté en Nouvelle-Aquitaine

La Mission des Offices de Tourisme et Pays touristiques d'Aquitaine (MOPA) en charge de la professionnalisation des acteurs de la branche professionnelle du tourisme et le Comité Régional du Tourisme d'Aquitaine (CRTA) en charge de la promotion touristique, se sont associés pour tester dès 2016 le **MOOC Accueil France** sur 3 territoires pilotes : Bordeaux, Saint-Emilion et Sarlat.

Cette expérimentation s'appuie sur l'office de tourisme et des congrès de Bordeaux Métropole, l'office de tourisme du Grand Saint-Emilionnais et l'office de tourisme de Sarlat Périgord Noir. Outre la participation de leurs équipes au MOOC, leur rôle est d'animer et de mobiliser les acteurs touristiques publics privés pour suivre cette formation.

L'acronyme MOOC signifie « Massive Open Online Course » que l'on peut traduire par « cours en ligne ouvert et massif ». Cette formation a été lancée au niveau national par Atout France sous l'impulsion du Ministère des affaires étrangères et du développement international. Elle permet aux professionnels du tourisme de se former à l'accueil de 6 clientèles internationales : allemandes, anglaises, belges, chinoises, indiennes et néerlandaises. Quels sont leurs comportements en voyage ? Comment mieux les connaître pour pouvoir mieux les accueillir ?



100 acteurs touristiques sont partis dans l'aventure pour suivre une formation innovante, ludique et conviviale

Cette opération est testée jusqu'à la fin de l'année 2016, auprès de 100 acteurs touristiques de la région. Les offices de tourisme animent l'opération localement en challengeant leurs acteurs privés parmi lesquels on retrouve aussi bien des hébergeurs, des viticulteurs, que des chauffeurs de taxi. Réel engouement en local, le succès de ce MOOC s'explique par sa simplicité d'utilisation et son côté ludique.

La méthode d'apprentissage se compose de courtes vidéos, de fiches pratiques téléchargeables et de quizz pour évaluer ses connaissances. La gamification est omniprésente. L'enjeu étant de remporter des points et ainsi gagner des badges pour gravir les trois échelons (base, avancé et coach). L'apprenant peut également lancer une battle à un autre apprenant pour tester son niveau.



Un bilan plus que satisfaisant !

Une enquête à mi-parcours a été menée durant l'été auprès des 100 participants inscrits. Avec un taux de réponse de 48 % les participants sont très satisfaits du contenu de ce MOOC.

Ce questionnaire a permis d'identifier les éléments nécessaires à la bonne réalisation d'une telle formation : planning organisé, bureau isolé, équipement de qualité, etc. Par ailleurs, il paraît nécessaire d'alterner ce type de formation avec des cours en présentiel pour que les enseignements soient totalement applicables.

Les résultats de cette enquête seront présentés lors de la journée du 3 octobre 2016 à Bordeaux, sur le thème « les nouveaux modes de professionnalisation dans le tourisme ». Durant cette rencontre, plusieurs expérimentations seront présentées : le MOOC Accueil France, l'opération test de formation du public saisonnier : Good Morning Saisonnier, etc. Les inscriptions sont encore ouvertes : <http://www.bit.ly/nvxmodespro>

Vous souhaitez en savoir plus sur cette expérimentation : <http://bit.ly/moocaccueilfrance>

CONTACTS

Hélène NERMORD
Chargée de communication
helene.nermord@aquitaine-mopa.fr
06.10.36.41.11

Fabien RAIMBAUD
Responsable Professionnalisation
fabien.rimbaud@aquitaine-mopa.fr
06.30.35.35.28