

mopa

DOSSIER DE PRESSE
SEPTEMBRE 2016



La mopa, un outil pour la professionnalisation des organismes locaux du tourisme

CONTACT PRESSE

Hélène NERMORD
Chargée de mission Communication et Animation réseau
helene.nermord@aquitaine-mopa.fr
05 57 57 03 86



SOMMAIRE

Présentation de la MOPA

Qui sommes-nous?

L'équipe

Le réseau des offices de tourisme en Nouvelle-Aquitaine

La professionnalisation, un outil au service du réseau

La professionnalisation des acteurs touristiques

Un bilan à mi parcours très positif

Les nouveaux modes de professionnalisation

La MOPA engagée dans des dispositifs innovants

Les web-séminaires

Le MOOC Accueil France

L'opération Good Morning Saisonniers

La rencontre réseau sur les nouveaux modes de professionnalisation

PRESENTATION DE LA MOPA

QUI SOMMES-NOUS?

La MOPA (Mission des offices de tourisme et pays touristiques d'Aquitaine) est une association loi 1901, 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).

La MOPA est aujourd'hui la **tête de réseau des offices de tourisme, pays touristiques et territoires et structures associés** en Aquitaine, avec des missions élargies :

- professionnalisation des acteurs locaux du tourisme
- appui à la structuration et organisation touristique des territoires
- appui au développement du tourisme
- développement des marques de pays
- accompagnement des démarches qualité.

Tout au long de l'année 2015, à la veille de la fusion entre les 3 régions Aquitaine, Limousin, Poitou-Charentes au 1er janvier 2016, de nombreux échanges et séances de travail entre les 3 fédérations que sont la MOPA, la FROTSI Poitou-Charentes et le Comité Régional du Tourisme (CRT) du Limousin ont permis d'élaborer le projet régional d'Animation et de Professionnalisation du réseau des organismes locaux du tourisme" de la Nouvelle-Aquitaine.

Ce travail collectif a permis de pouvoir mettre en place dès le 1er janvier 2016 un **programme de professionnalisation unique à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine**.

2016 est également l'année de l'organisation du réseau des offices de tourisme sur la Nouvelle-Aquitaine puisqu'au 31 mai la FROTSI Poitou-Charentes et la MOPA ont fusionné et au 31 décembre, ce sera au tour de la FROTSI Limousin de rejoindre le réseau.

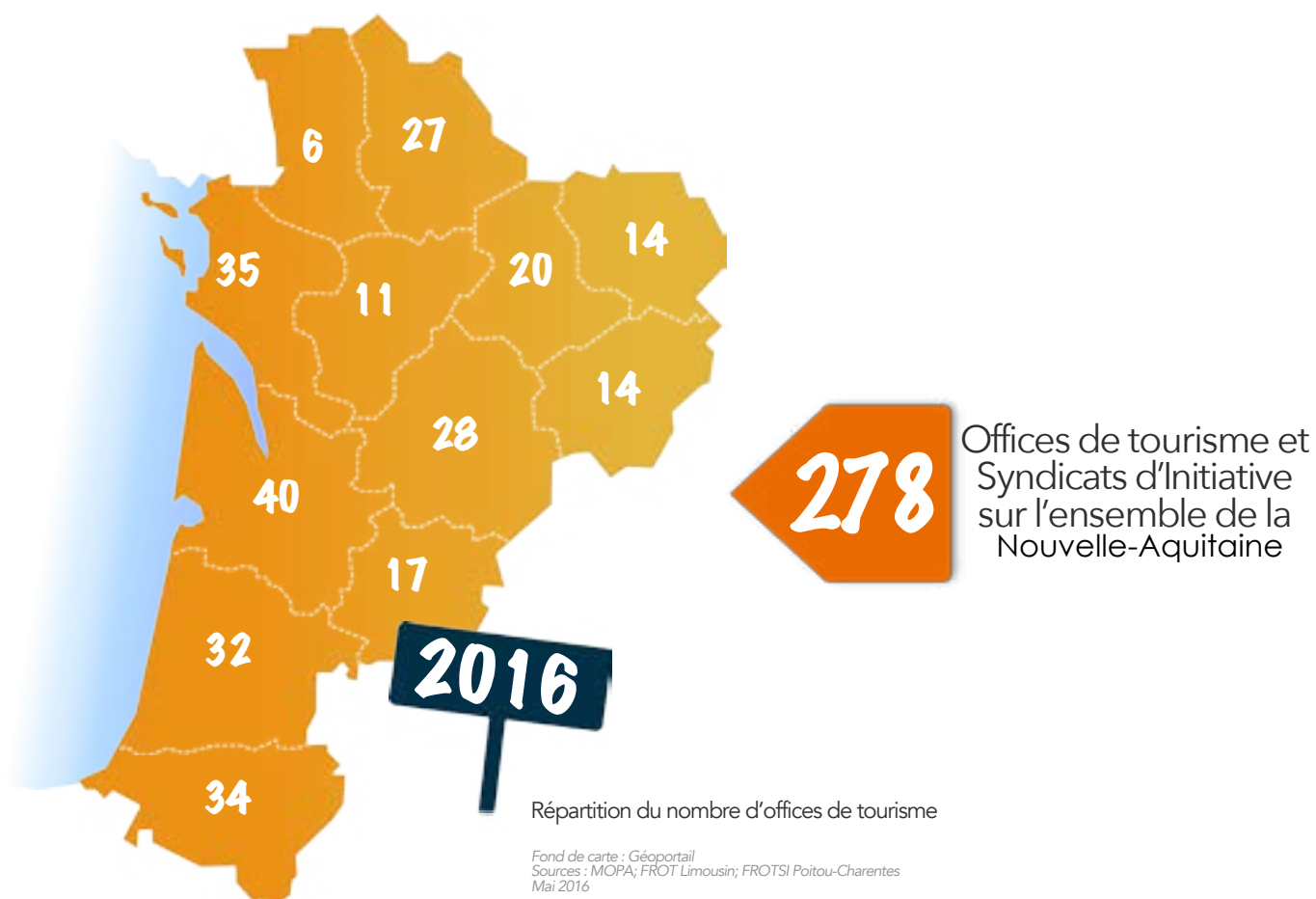
Les trois structures donneront naissance à la **MONA**, la Mission des Offices de tourisme Nouvelle-Aquitaine.

L'ÉQUIPE

La MOPA Aquitaine Poitou-Charentes est composée de 8 salariés.
Retrouvez les contacts de chacun sur <http://aquitaine-mopa.fr/mopa/l-equipe/>



Le Réseau



LA PROFESSIONNALISATION

La PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS TOURISTIQUES

Le coeur de mission de la MOPA est la professionnalisation des acteurs de la branche tourisme. En **2015**, cela représentait **118 journées de formations**, impliquant **82 %** du réseau des offices de tourisme aquitains.

En 2016, la MOPA a mis en place avec la FROTSI Poitou-Charentes et le CRT Limousin un programme de professionnalisation commun à l'échelle de la Nouvelle-Aquitaine.

L'ambition de ce programme est de correspondre aux attentes et aux besoins des structures touristiques en proposant des formations adaptées et en anticipant la fusion des trois régions suite à la loi NOTRe.

Ce programme se compose de **nombreux modes de professionnalisation** avec :

- des rencontres réseau,
- des formations en présentiel,
- des périodes de professionnalisation,
- des accompagnements VAE et
- des webinaires.

Ce sont ainsi près de **150 journées de formation** en présentiel qui sont prévues, la moitié ont déjà été réalisées.

Parallèlement, des solutions à distance sont également proposées dans ce programme pour résoudre l'enjeu de la distance.

Ainsi, en plus des formations traditionnelles en présentiel, des modules sont proposés comme les **webinaires**, les formations en **blended-learning** (c'est-à-dire alternant des cours à distance et en présentiel), les **formations totalement en ligne**, etc.

D'autres formats sont également testés à l'échelle de la région Nouvelle-Aquitaine comme le **MOOC Accueil France**, un cours totalement en ligne qui propose des modules (comprenant des vidéos, documents téléchargeable et quiz) permettant de développer ses connaissances sur 6 clientèles étrangères.



Retrouvez l'ensemble du programme de professionnalisation:
<http://bit.ly/professionnalisationtourisme2016>

UN Bilan à mi-PARCOURS TRÈS POSITIF

Ce programme de professionnalisation innovant a reçu de très bons retours puisque le bilan de la professionnalisation à mi-parcours de l'année 2016 (dévoilé ci-après) démontre des résultats très encourageants.

Avec un **taux de retour de 56%**, soit 543 personnes, ce suivi qualité pour la période de janvier à juin 2016, traduit un **fort taux de satisfaction de la part des apprenants**. Ces derniers mettent en avant la cohérence du programme avec les enjeux touristiques actuels, mais aussi le contenu de ce programme et la qualité des interventions dont il fait part.

AQUITAINE – LIMOUSIN – POITOU-CHARENTES

Analyse des actions de professionnalisation du 1er janvier au 30 juin 2016

Cette infographie propose une première analyse qualitative et quantitative des actions du programme de professionnalisation 2016.

Animé par la MOPA, le CRT Limousin et la FROTSI Poitou-Charentes, ce programme est soutenu financièrement par l'Etat (DIRECCTE), le Conseil Régional ALPC, AGEFOS-PME (Aquitaine, Limousin, Poitou-Charentes) et le CNFPT Limousin.



1. Satisfaction générale

4,5 / 5 cohérence
du programme

543 répondants

aux questionnaires de satisfaction

4,6 / 5 qualité
des interventions



soit **56 %** de taux de retour

Par rapport au contenu, les répondants sont :

57 %

Très satisfaits

39 %

Satisfaits

4 %

Moyennement
satisfaits

0 %

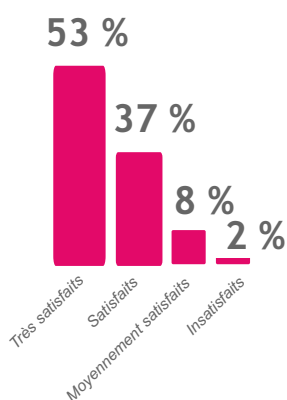
Insatisfaits

Ainsi, sur les 29 formations d'intérêt régional qui ont eu lieu, il y avait environ 14 personnes par formation pour une note de satisfaction de 4,5 / 5 sur la qualité des interventions. Quant à la provenance géographique des participants, elle montre une forte participation de l'ex-Aquitaine avec 62 %. Puis une participation équivalente des anciennes régions Poitou-Charentes et Limousin avec 19 %.

Sur les 5 rencontres réseaux qui ont été organisées il y a eu, en moyenne, 43 personnes par rencontre et leur note de satisfaction est de 4,6 / 5 tant pour la qualité des interventions que la cohérence du programme.

2. Satisfaction par type d'actions

Formations d'intérêt régional



Sur 5. Satisfaction sur la cohérence du programme :

4,4

Sur 5. Satisfaction sur la qualité des interventions :

4,5

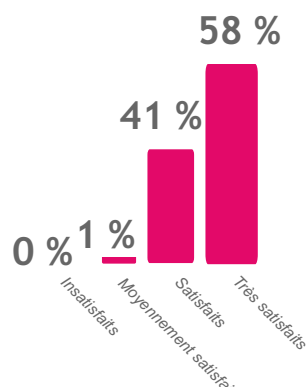
Rencontres réseau

Sur 5. Satisfaction sur la cohérence du programme :

4,6

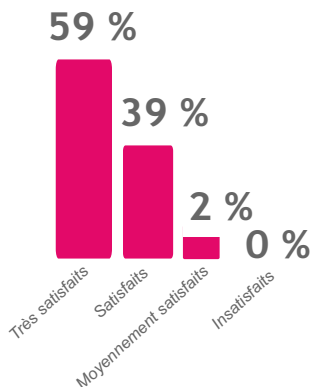
Sur 5. Satisfaction sur la qualité des interventions :

4,6



En ce qui concerne les 13 webséminaires organisés, il y eu environ 33 personnes par réunion, ainsi qu'une note de satisfaction de 4,7 / 5 sur la qualité des interventions, ce qui montre l'engouement pour ce nouveau format de professionnalisation.

Webséminaires



Sur 5. Satisfaction sur la qualité des interventions :

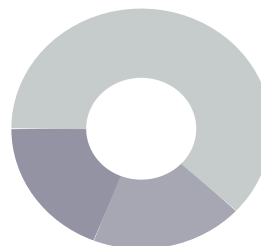
4,7

3. Fréquentation par type d'action pro

Formations d'intérêt régional

Sur les 29 formations d'intérêt régional en moyenne **14** personnes par formation.

Provenance géographique



Aquitaine (62%)
Poitou-Charentes (19%)
Limousin (19%)

Rencontres réseau



Sur les 5 rencontres réseau **43** personnes par rencontre.

Webséminaires

Sur les 13 webséminaires en moyenne **33** personnes par réunion.



Une ré-organisation territoriale qui oblige la MOPA à repenser la formation

Le nouveau périmètre de la région suite à la loi NOTRe engendre des conséquences considérables pour la professionnalisation des acteurs touristiques: nouveau public avec des attentes de plus en plus exigeantes dans un contexte d'évolution permanente des métiers, enjeu de la distance pour rejoindre un lieu de formation, multiplication du nombre de journées avec l'augmentation du nombre de participants, contraintes budgétaires...

Face à tous ces constats, la MOPA est bien consciente de l'urgence d'adapter son accompagnement par la formation.

La formation professionnelle en pleine mutation

Apprenant remis au centre du dispositif suite aux dernières lois, développement des outils numériques, développement de l'autonomie de l'apprentissage, émergence de nouveaux modes de professionnalisation (e-learning, blended learning, social learning, m-learning, MOOC (Massive Online Open Courses), webinaire, serious-game...), la formation professionnelle connaît elle aussi de nombreux chamboulements, rendant le champ de la professionnalisation complexe.

Parrallèlement, les outils numériques favorisant le développement de nouvelles techniques d'apprentissage permettent de répondre aux besoins actuels : se professionnaliser davantage, en autonomie, résoudre la distance territoriale, gagner du temps, économiser de l'argent, etc.

Le travail d'ingénierie pédagogique qu'effectue aujourd'hui la MOPA doit donc être remis en question et adapté à ces nouvelles façons d'apprendre et d'enseigner au profit des besoins et contraintes de son réseau.

C'est dans ce contexte que la MOPA a donc décidé de s'engager et de développer de nouveaux modes de professionnalisation. Quelques initiatives encourageantes ont été poursuivies et/ou initiées en 2016 comme :

- Les webséminaires
- Les formations en blended learning
- Les formations totalement en ligne
- Le MOOC Accueil France
- L'opération Good Morning Saisonniers

[Retour en détail sur quelques initiatives !](#)

La MOPA engagée dans des dispositifs innovants

LES WEBSÉMINAIRES

Depuis deux ans, la MOPA a mis en place des web-séminaires qui connaissent un grand succès. En 2015, ce sont 9 webséminaires sur des sujets techniques et 4 webséminaires destinés aux élus qui ont été réalisés. Ils ont l'avantage d'être gratuits et accessibles à tous, ce qui fait qu'en 2015 un grand nombre de personnes, même en dehors du réseau, ont suivi ces webséminaires, comme le montre la carte suivante.



Répartition géographique des 414 personnes ayant suivi les Webseminaires en 2015

Provenance des personnes connectées :

47,6 % d'Aquitaine

52,2 % des autres régions de France

et 0,2 % à l'étranger (Nouvelle Calédonie et Espagne)

Cette année, ce sont 19 webséminaires qui ont été prévus sur des thématiques variées : le référencement, le géocaching, la loi NOTRe, les statuts juridiques d'un OT, l'entretien professionnel, etc.

Ils sont toujours gratuits et pour pouvoir y assister il suffit de s'inscrire sur la plateforme d'inscription. Ces webséminaires sont des mines d'or d'informations qu'il est possible de retrouver directement sur la chaîne Youtube de la MOPA.

Ce modes de professionnalisation à l'avantage de ne pas nécessiter de déplacement, de fournir une information précise sur une durée limitée d'une heure et d'être interactif grâce au chat disponible.



<http://bit.ly/youtubewebsem>

LE MOOC ACCUEIL

L'acronyme **MOOC** signifie « Massive Open Online Course » que l'on peut traduire par « cours en ligne ouvert et massif ».

Le MOOC Accueil France a été lancé au niveau national par Atout France sous l'impulsion du Ministère des affaires étrangères et du développement international.

Cette formation a été développée par la start-up Tourism Academy, editrice de formation en ligne et de solutions e-learning. Elle a pour objectif de former les professionnels du tourisme à 6 différentes clientèles étrangères : allemandes, anglaises, belges, chinoises, indiennes et néerlandaises.

En 2016, la MOPA et le Comité Régional du Tourisme d'Aquitaine (CRTA) se sont associés pour tester le MOOC Accueil France sur 3 territoires pilotes : Bordeaux, Saint Emilion et Sarlat.

Au total, ce sont 100 acteurs touristiques qui se sont lancés dans la démarche : les équipes des offices de tourisme de Bordeaux Métropole, Sarlat Périgord Noir et du Grand Saint-Emilionnais, ainsi que certains de leurs prestataires touristiques volontaires.

Ce parcours de formation en ligne se compose de 6 cours dispensés sur une plateforme donnant accès à des vidéos explicatives sur chacune des clientèles, des fiches synthétiques en PDF à télécharger et des quizz à remplir. En tout 3 niveaux sont disponibles par clientèles : base, avancé et coach. Il est également possible de se challenger en réalisant des battles avec d'autres apprenants ayant le même niveau.

Pour renforcer cette action, une série de webinaires a été mise en place. Elle permet d'approfondir ses connaissances sur les clientèles et les marchés des Pays-Bas, de l'Allemagne, de l'Espagne, de la Grande Bretagne et des Etats-Unis.



<http://www.tourism-academy.com/>
<http://mooc-accueil.fr/>



Les Chinois



Les Néerlandais



Les Allemands



Les Belges



Les Anglais



Les Indiens



france.fr

MOOC
ACCUEIL
FRANCE

L'OPÉRATION GOOD MORNING SAISONNIERS

Good Morning Saisonniers est une opération d'animation originale qui se base sur le micro-learning pour améliorer l'accueil des saisonniers. Cette marque a été créée et soutenue par la MOPA, une équipe de trois étudiants en fin d'études de master tourisme (AGEST) est en charge de l'animation du projet.

Un dispositif de formation innovant

Les saisonniers sont considérés comme le « personnel de première ligne » dans une destination. En lien direct avec les touristes, ils ont un rôle majeur dans la satisfaction et la fidélisation de ces derniers. Malgré les formations classiques d'avant saison, il a été noté qu'ils sont souvent peu formés à la connaissance du territoire et aux techniques d'accueil.

Hors la qualité de l'accueil est un enjeu majeur pour le développement du tourisme en France, selon les Assises du Tourisme.

Mais pour améliorer la qualité de l'accueil et du service, la formation des professionnels doit être renforcée. Compte tenu des caractéristiques du secteur tourisme où 25% des emplois sont saisonniers, il est indispensable de développer la formation permanente aussi pour les saisonniers.

Good Morning Saisonniers innove donc en créant le premier « Grand Jeu de l'Été » : une formation ludique et régulière, sous forme de messages, quizz ou photos, qui a pour objectif d'améliorer la relation client et d'optimiser leur satisfaction. L'opération a pour vocation de reconnaître et affirmer le rôle majeur du saisonnier en tant que prescripteur de la destination.

Pour mobiliser les salariés tout au long de la saison, Good Morning Saisonniers leur propose de gagner des cadeaux et bons plans chaque semaine ainsi qu'un objet i-tech pour rester connecté lors d'un grand tirage au sort en fin de saison.



E-réputation : le challenge inter-entreprise de l'opération

A travers ce projet, Good Morning Saisonniers souhaite également créer un challenge collectif inter-entreprises. Pour cette expérimentation, les restaurants et cafés sont ciblés. A hauteur de trois/quatre établissements par station, l'objectif est d'améliorer l'e-réputation de ces derniers : plus un restaurant a d'avis positifs, mieux il se porte.

Le challenge collectif repose sur l'évaluation des avis postés sur les sites d'avis en ligne tel que Trip Advisor. La start-up a choisi d'utiliser Fair Guest et Guest App, deux baromètres précis et efficaces, pour mesurer la hausse des avis en ligne entre le 1er juillet et le 31 août 2016.

Les saisonniers mis à l'honneur : la création d'une véritable communauté

L'objectif de cette action est de fédérer tous les saisonniers d'une même station, afin qu'ils soient satisfaits et ressortent de leur saison en ayant vécu une expérience nouvelle. Qu'ils soient nouveaux ou répétitifs, de courte ou longue durée, Good Morning Saisonniers se distingue en leur apportant de la nouveauté grâce à la création d'une communauté propre à l'opération sur chaque station sous forme de groupe Facebook : un lieu virtuel d'échanges, d'entraides, de partages et de rencontres.



Plus d'informations
www.goodmorningsaisonniers.com

Si tu y es saisonnier pour cet été 2016 et que tu souhaites intégrer une communauté fun... viens nous rejoindre !

Les 5 bonnes raisons pour te motiver...

-  Faire partie d'une communauté de saisonniers pour rencontrer de nouvelles têtes !
-  Recevoir des bons plans spéciaux "Good Morning Saisonniers" !
-  Être au courant de toutes les informations de ta station et ne rien louper !
-  Participer à un challenge du 1er juillet au 31 août qui te réservera des surprises...
-  Être un des candidats à la victoire finale. Le gagnant tu seras et cadeau tu auras !

Mais quel cadeau ? Voici ce que tu peux gagner dans ta station...

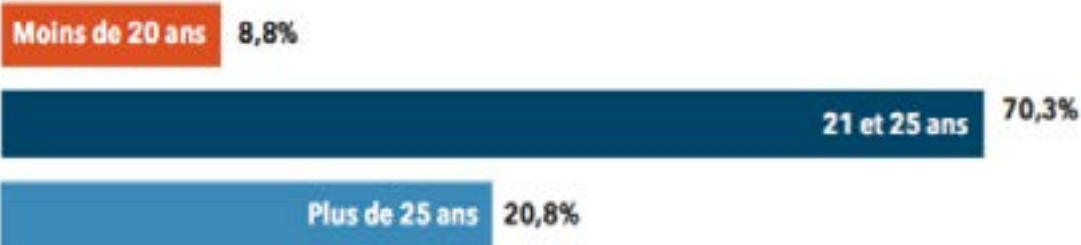
-  Une GoPro au Bassin d'Arcachon
-  Une tablette à Saint Jean de Luz
-  Un iPad Mini à Biscarrosse
-  Une tablette à Royan/St. Palais



Profilage des Saisonniers



Quels âges ont-ils ?



Expert ou Amateur ?

75% des saisonniers ont travaillé 3 ou plus de 3 saisons.
14% des saisonniers ont travaillé 2 saisons.
11% des saisonniers ont travaillé 1 saison.

Courte ou Longue durée ?

18% sont des saisonniers de courte durée (15 jours à 2 mois).
82% sont des saisonniers de longue durée (3 mois ou plus).

Fidèles ou non ?

50,5% des saisonniers aiment changer et découvrir de nouvelles stations.
49,5% des saisonniers ne changeraient pour rien au monde de station. La meilleure, c'est la leur !

*Echantillon de 182 saisonniers, travaillant exclusivement sur le littoral durant la période estivale.

LES NOUVEAUX MODES DE PROFESSIONNALISATION

La RENCONTRE RÉSEAU SUR LES NOUVEAUX MODES DE PROFESSIONNALISATION

Une rencontre pour imaginer ensemble la formation de demain

En Nouvelle-Aquitaine, la MOPA Aquitaine Poitou-Charentes et le CRT Limousin, s'intéressent donc à ces nouveaux modes de professionnalisation et organisent le 03 octobre une rencontre réseau sur ce sujet.

La formation est aujourd'hui en pleine mutation, quels sont les nouveaux modes d'apprentissages et comment vont-ils impacter la formation dans le secteur touristique? De ces nouvelles pratiques émergentes, quels enseignements tirer ? Comment imaginer la formation de demain dans notre secteur ? Comment imaginer de nouvelles passerelles entre les pratiques en ligne et les aides financières ?

Une cinquantaine de participants, accompagnés du Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine, de la DIRECCTE et d'AGEFOS PME seront présents pour imaginer la professionnalisation et l'accompagnement des acteurs du tourisme de demain et les actions envisageables à l'échelle du réseau.



Retrouvez le programme complet de cette journée:
<http://bit.ly/nvxmodespro>

mopa

CONTACTS

MOPA

60-64 rue Joseph Abria
33000 BORDEAUX
05 57 57 03 88

www.aquitaine-mopa.fr
mopa@aquitaine-mopa.fr



Responsible Professionnalisation

Fabien RAIMBAUD
06 30 35 35 28
fabien.raimbaud@aquitaine-mopa.fr

