

2019



mona
MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine

RAPPORT MORAL

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE
11 JUIN 2020 - EN LIGNE



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

BIENVENUE



2019 a été une année riche pour la MONA, mais aussi pleine d'incertitudes. La réforme de la formation professionnelle est entrée en vigueur en janvier 2019, et les premiers mois ont vraiment été chaotiques. Le changement d'OPCO (d'AGEFOS-PME à AFDAS) au 1er avril a créé une confusion sur les engagements d'AGEFOS. Nous avons malgré tout choisi de poursuivre notre activité de formation, avec raison d'ailleurs, car la fréquentation de ces formations (et la satisfaction) sont excellentes.

L'autre point important de l'année 2019, c'est la part importante donnée à l'innovation. Ainsi, la MONA a porté **deux projets innovants** : le premier est **Bienvenue ici !**, une solution de microlearning avec une expérimentation pendant la saison 2019. Le projet étant concluant, nous allons poursuivre. Nous avons lancé à la fin de l'année 2019 le projet **Entract et Limoges Act** sur l'amélioration de la qualité de vie au travail dont nous ferons le bilan en 2020. Les premiers retours sont tout à fait prometteurs.

Au final, d'un point de vue du bilan des actions, comme du résultat financier, l'année 2019 est positive.

Nous avons également en 2019 structuré la relation avec notre partenaire majeur, le **Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine**, en signant une **convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens**. Un audit de l'Inspection Générale des Services de la Région a été conduit, soulignant notre bonne gestion, mais également des marges de progrès en terme de procédures et d'organisation administrative. Ces remarques ont conduit à la refonte de nos statuts votés ce jour en Assemblée Générale Extraordinaire.

Enfin, l'année 2019 a vu du mouvement dans l'équipe de la MONA. Merci à ceux qui se sont impliqués et bienvenue aux nouveaux collaborateurs.

Pour l'année 2020, dans un contexte compliqué par la crise du COVID-19, l'équipe a su rapidement réadapter son programme et proposer de nombreuses formations à distance. Plus que jamais, nous sommes aux côtés du réseau des offices de tourisme et territoires touristiques néo-aquitains.

Frédérique Dugeny,
Présidente

SOMMAIRE

2019, LE BILAN

NOTRE MISSION, DEVELOPPER VOS COMPÉTENCES

Réforme de la formation professionnelle, une année compliquée
Un bilan positif malgré la réforme
Le certifiant, deux nouvelles promos formées en 2019 !
En route pour la qualification ISQ-OPQF
36 territoires NOTT, le tourisme boosté en local !
Le centre de ressources se simplifie, s'actualise et se spécialise

INNOVATION

Bienvenue ici !
Entract & Limoges Act

LES SERVICES AU RÉSEAU

L'outil AnCodea disponible pour chaque office de tourisme
Formations en langues étrangères : les partenariats
PILOT : la genèse d'un projet
Les autres services

2020, EN PRÉPARATION

LA PROFESSIONNALISATION, NOTRE COEUR DE MÉTIER

10 ans d'Organisme de Formation
Un marché public en accord cadre triennal
En route vers la certification QUALIOPI
Les nouveaux cycles NOMAK et Tourisme Durable

INNOVATION

Entract & Limoges Act
Bienvenue ici ! poursuit son développement en 2020

SERVICES AU RÉSEAU

PILOT : l'outil pour piloter vos destinations
NOTT, un levier majeur pour accompagner ses prestataires par la professionnalisation et la mise en réseau
Appel à projet Tiers-Lieux

VIE DE LA MONA

NOTRE MISSION, DÉVELOPPER VOS COMPÉTENCES

Réforme de la formation professionnelle, une année compliquée

La loi "Pour la liberté de choisir son avenir professionnel" qui réforme la formation professionnelle est entrée en vigueur en 2019. La première conséquence pour les offices de tourisme et organismes de tourisme a été le changement d'opérateur.

Depuis le 1er avril 2019, notre OPCO est l'**AFDAS**. Ce changement a créé une période d'incertitude sur les engagements pris fin 2018 par notre ancien OPCA, AGEFOS PME. La MONA a fait le choix de maintenir son programme dans son intégralité. Même si nous n'avons eu des certitudes de financement qu'en fin d'année 2019, notre choix était le bon, puisque quantitativement et qualitativement, l'exercice a été excellent pour les activités de développement des compétences des salariés de la branche.



Un bilan positif malgré la réforme



99
sessions



224
journées



884
stagiaires



59
formateurs



25
villes

4,6 / 5
C'est la note globale
sur la qualité de nos
 prestations en 2019

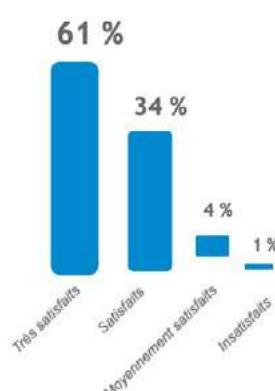


57 % de taux de retour
aux questionnaires de satisfaction envoyés



+ 7 %
50 % en 2018

Par rapport au contenu, les
répondants sont :

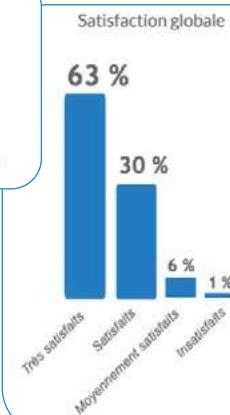


95 % de satisfaction globale



Formation inter-entreprises

664 stagiaires formés sur les **64** formations inter-entreprises en moyenne **10,5** personnes par formation.



Un grand succès des formations inter-entreprises construites sur-mesure pour des territoires de projet

4,5 Cohérence du programme

Qualité des interventions

4,7

97% d'entre vous ont déclaré avoir eu une expérience de formation très qualitative (satisfaction sur l'organisation générale)

Formation intra-entreprises

233 stagiaires formés sur les **21** formations intra-entreprise et **12** offices de tourisme

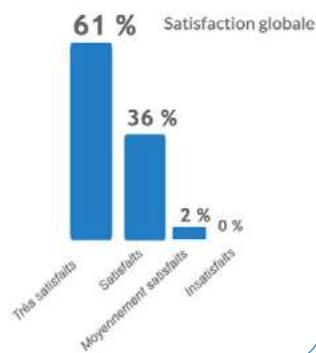
Qualité de la formation

+ **0,1 pt**
4,6 % en 2018

4,7

99% d'entre vous jugent que cette formation a renforcé la cohésion d'équipe

+ **13 %**
86 % en 2018



Clubs et rencontres réseau

5

CLUBS

Meublés
Qualité
Services commerciaux
Thermal
Chefs de projets NOTT

1

RENCONTRE RÉSEAU

tourisme & tiers-lieux + de 100 participants

1

RENCONTRE NOTT

avec 43 participants (75% des territoires représentés)

4,5

Qualité des interventions

98%

d'entre vous jugent utile le contenu apporté et travaillé lors du club

53 %

Satisfaction globale

45 %

2 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

0 %

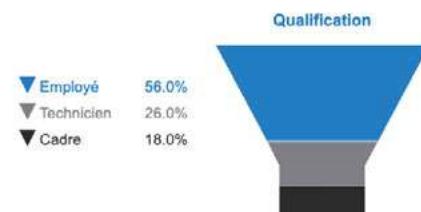
Stagiaires de formation : qui êtes-vous ?

70% des **offices de tourisme** du réseau ont suivi au moins 1 formation

34% des **salariés** du réseau ont suivi au moins 1 formation

100 % des structures de la **Corrèze** ont réalisé **1** formation ou plus

Plus de 50 % des salariés de **Charente, Landes, Vienne et Haute-Vienne** ont participé à **1** formation ou plus



39 ans : c'est l'âge moyen des bénéficiaires de nos formations



83% des stagiaires sont des femmes



+ 17 % collectivités
+ 1 % ADT / CRT

1 % en 2018 de collectivités
et 4 % de ADT / CRT en 2018

65%

des stagiaires sont en **CDI**
(vs 82% en 2018)

Paroles du réseau

J'AI TOUT AIMÉ MÊME SI PARFOIS CELA M'A BOUSCULÉE.
(ANIMATION DE RÉUNION)



Formation qui fait grandir et entraîne une belle remise en question ! (Management)

Super ! J'ai appris plein d'astuces et de techniques pour aider les meubles dans leurs démarches tarifaires. Très belle énergie de la part du formateur. Après 2 jours de formation, possibilité de mise en place quasi immédiate des acquis. (Yield Management)

Open street map

Un formateur très motivant et communicatif, très très disponible. Une mise en pratique très utile.

Ces formations sont des moments privilégiés permettant de tous nous retrouver, ce qui est assez rare au quotidien. Cela est précieux tant pour les échanges professionnels, que pour la cohésion d'équipe. (à propos du format "intra-entreprise")

Les outils proposés vont être mis en application assez vite et les murs de mon bureau vont ressembler aux murs de la salle de formation donc tout le monde aura accès aux enseignements!

Visites guidées

Quasiment que du terrain : la meilleure façon d'intégrer le contenu. Ressentir les choses comme un visiteur, c'est une belle approche !

SADI



Un sujet intéressant. Des méthodes de travail originales et qui permettent de s'exprimer. Des formateurs à l'écoute.

Très bonne formation avec des exemples concrets menée par une main de maître. Cette formation colle parfaitement avec les besoins des Boutiques des Offices de Tourisme à la fois pour une création et pour une revalorisation.

Boutique

J'apprends car je fais, sous un regard non démagogique. Je me suis questionné sur l'hyper-personnalisation avant de venir. Et puis pendant. La première journée semble comme une piqûre de rappel mais en réalité chaque exercice nous pousse à être à la hauteur. C'est une gymnastique, un travail perpétuel. Je mets très satisfaisant quant au contenu général car notre formateur est brillant et son enseignement passe par lui et non par des accessoires, et cela fonctionne avec moi. (Hyper-personnaliser ses visites guidées)

Plurimédia

Dense mais compréhensible, théorique mais concret. Je n'aurai jamais pensé pouvoir intégrer autant d'informations sur des sujets aussi pointus.

Merci. Cette formation a été un grand bol d'air neuf et frais pour de nouvelles inspirations professionnelles.

Risque majeur de développer une addiction à ce type de formation :-)



Retrouvez l'infographie en ligne

Le certifiant, deux nouvelles promos formées en 2019 !

17 structures du réseau ont positionné un collaborateur sur l'un des deux parcours certifiants proposés par la MONA : le Titre "**Chargé de projets Etourisme**" et le Certificat de Qualification Professionnelle "**Référent Accueils Touristiques**".

Pour chaque candidat(e) : 23 jours de formation, 7 évaluations et un coaching personnalisé.

Les résultats officiels, du certificateur national ADN Tourisme, seront communiqués aux salariés concernés courant 2020.

En route pour la qualification ISQ-OPQF

Dans le cadre de la loi "Pour la liberté de choisir son avenir professionnel", les organismes de formation doivent veiller à mettre en application le **référentiel qualité** défini par France Compétences. Cette mesure vient se substituer à la démarche Data-dock et conditionne le financement des OPérateurs de COmpétences (OPCO).

Il nous paraissait capital de pouvoir être objectivé par un organisme extérieur sur notre capacité à produire les bonnes conditions d'une formation telles que nous le défendons.

Etre **certifié ISQ-OPQF** (certification

reconnue et conforme aux attentes de France Compétences) est un **gage de professionnalisme**.

C'est également ce que nous visons via cette démarche : asseoir notre service de formation auprès des organismes institutionnels du tourisme dans le cadre d'une démarche nationale.

Aussi dès septembre 2018 et tout au long de l'année 2019, nous avons entrepris de collecter les éléments pour entamer une démarche de qualification auprès d'un certificateur ISQ et préparer notre dossier de candidature.

36 territoires NOTT, le tourisme boosté en local !

Le dispositif **NOTT** (Nouvelle Organisation des Territoires Touristiques), mis en place par le **Conseil Régional de la Nouvelle-Aquitaine**, est une réelle opportunité pour favoriser les **dynamiques de développement touristique**. La MONA s'emploie à accompagner techniquement la mise en place d'actions de professionnalisation à l'échelle des territoires et notamment autour de la stratégie d'accueil.

Juin 2019 : 2ème rassemblement des acteurs NOTT, organisé en Vallée de la Dordogne, avec pour objectif : capitaliser sur les bonnes pratiques, les retours d'expériences et faciliter les échanges techniques par des ateliers créatifs.



[En savoir plus](#)



Le centre de ressources se simplifie, s'actualise et se spécialise

Centre de ressources :
+ 10,24 % de pages vues
vs 2018

+ 8,42 % de temps passé
vs 2018

Les ressources qui font l'actualité

La MONA met à disposition du plus grand nombre des boîtes à outils thématiques avec des notes techniques, des supports de formation, des méthodologies, des photothèques et vidéothèques, des bonnes pratiques issus de ses actions de professionnalisation. Bienvenue dans la grotte d'Ali Baba !

- ➔ NOTT
- ➔ STRATÉGIE D'ACCUEIL
- ➔ STRATÉGIE NUMÉRIQUE
- ➔ TOURISME & HABITANTS
- ➔ TOURISME DURABLE

- ➔ MANAGEMENT - RH - GPEC
- ➔ ORGANISATION TOURISTIQUE
- ➔ ORGANISATION MULTI-SITES
- ➔ DÉMARCHE QUALITÉ
- ➔ COMMERCIALISATION

Les autres ressources

- ➔ ACCESIBILITÉ & HANDICAP
- ➔ ANIMATION NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE
- ➔ ANIMER SON RÉSEAU DE PRESTATAIRES
- ➔ ANIMER UN GROUPE, UNE RÉUNION
- ➔ CLASSEMENT
- ➔ COMMUNIQUER AVEC SES ÉLUS

- ➔ CULTURE & PATRIMOINE
- ➔ EUROPE & TOURISME
- ➔ GÉRER UN OFFICE DE TOURISME
- ➔ INDICATEURS
- ➔ ITINÉRANCE & MOBILITÉ
- ➔ MARKETING
- ➔ MARQUES DE PAYS
- ➔ RELATION PRESSE & INFLUENCEURS

- ➔ REPORTER DE TERRITOIRE
- ➔ TIERS-LIEUX
- ➔ TAXE DE SÉJOUR
- ➔ TOURISME FAMILIAL
- ➔ COMPÉTENCES, MÉTIERS, FORMATIONS INITIALES ET CONTINUES
- ➔ PROGRAMMES DE PROFESSIONNALISATION MONA

En 2019, trois sujets phares ont été mis en lumière :

- **Le tourisme durable** : créé de toutes pièces par la tribu MONA grâce aux travaux des directeurs et directrices lors du NADOT 2019 et aux ressources de nos expairs durable. Un grand merci à eux.

Les ressources sont organisées en trois rubriques et actualisées de nouveaux contenus issus de nos formations ou de vos partages :

- Quelle stratégie adopter ?
- Méthodologie pour s'engager
- Inspiration et pratiques
- **NOTT** : la boîte à outils en ligne des chef(fe)s de projets avec de nombreuses ressources sur le PLP, le SADI ou encore l'accompagnement des pros et porteurs de projets. On y trouve aussi les inspirations des collègues du réseau "mis à l'honneur".
- **Management & QVT** : la boîte à outils est actualisée régulièrement. Des ressources et témoignages sur le management et la QVT sont disponibles. La partie GRH et formation professionnelle est en cours d'actualisation pour vous fournir des outils pratiques.

À retrouver toujours :

- Organisation multi-sites
- Tourisme & habitants
- Animer son réseau de prestataires
- Tiers-lieux

Parmi les articles les plus cliqués du Mona infos : le réseau à l'honneur !
Partagez-nous vos expériences et retours de pratiques (bonnes et moins bonnes !)

INNOVATION

Bienvenue ici !

Bienvenue ici !

Bienvenue ici ! est un projet débuté au premier trimestre 2019. Son objectif est d'apporter aux offices de tourisme un nouveau service d'animation et de professionnalisation des entreprises touristiques. Cela s'appuie sur la **micro-formation**.

Pilotée par la MONA, cette expérimentation a réuni des compétences complémentaires autour de l'innovation pédagogique, le design pédagogique, la gamification, les modèles financiers, le développement technologique, l'animation de projet...

En 2019, **trois territoires** se sont investis pour aider au prototypage. **150 salariés** ont suivi le dispositif et reçu un message pédagogique par jour sur 4 semaines autour de la **connaissance du territoire et des gestes d'accueil**. L'animation du parcours pédagogique s'est appuyée sur une diversité de formats multimédias, de quiz, de challenges ou encore de lots à gagner afin de favoriser le suivi des apprenants sur la durée.

- *80 % des participants déclarent repartir avec de nouvelles connaissances sur leur territoire et la gestion de l'accueil*
- *89 % sont partants pour une nouvelle saison*

L'innovation de ce projet ne se situe pas uniquement dans la thématique "elearning". L'objectif pour la MONA est aussi de passer un cap sur sa stratégie d'innovation.

Recherche d'un modèle économique, création de nouveaux services, participation en fonds propres, investissement en ressources humaines font partie des nouvelles orientations pour explorer de nouvelles voies pour le réseau. Les projets Entract et Limoges Act répondent à ces objectifs.

Bienvenue ici ! est soutenu par la Banque des Territoires et la Région Nouvelle-Aquitaine, en association avec les sociétés Chaptr et Adéclis et en expérimentation avec les offices de tourisme de Marennes Ile d'Oléron, Landes Atlantique Sud, Vallée de la Dordogne.



Extract & Limoges Act

À l'origine du projet, deux constats : les managers ont peu d'espace de discussion et les formations courtes en management sont insuffisantes pour travailler à la transformation durable d'une organisation. Et une intuition : celle qu'un territoire où les salariés sont bien dans leur travail est un territoire où les personnes vivent mieux et sont plus à même de s'engager dans des projets collectifs.

Extract et Limoges act sont deux projets expérimentaux qui ont mené à la création de deux parcours novateurs de formation multimodale. Ils sont développés au sein de la MONA, avec l'appui de l'ARACT Nouvelle-Aquitaine (Arnaud Barillet et Virginie Penot) et d'une équipe pédagogique pluridisciplinaire de six personnes (Axelle Minville, Magali Ménard, Sophie Nonnenmacher, Benoit Deconchat, Falco Baudon et Séverine Teulières). Pour le financement, nous avons décroché deux appels à projets : un régional (FRIF), l'autre national (FACT).

L'objectif de ces deux accompagnements est de permettre à des communautés apprenantes de managers d'identifier leurs propres leviers sur la **Qualité de Vie au Travail pour une transformation durable d'eux-mêmes et de leurs organisations**.

Les parcours en bref :

> **Extract**, comme accompagner les "ENTReprises par l'Amélioration des Conditions de Travail", mais aussi comme un temps de "pause" dans le quotidien, rassemble dix managers d'offices de tourisme représentatifs du réseau néo-aquitain, et surtout déjà engagés dans une démarche de Qualité de Vie au Travail. C'est le manager qui est accompagné mais le projet se fait avec/pour toute l'équipe, voire les administrateurs, élus et prestataires.

>> Les deux parcours comptent neuf séquences de travail alternant des formats en présentiel, à distance en ligne, de coaching QVT individuel, d'animation de communauté et de séminaire de clôture. Les séquences font l'objet de synthèses illustrées et le projet est documenté de manière à capitaliser pour déployer le parcours et pour diffuser plus largement les méthodes et apprentissages.

> Le projet **Limoges act** est porté par l'Office de tourisme intercommunal de Limoges pour un collectif de huit entreprises emblématiques du territoire, de tous secteurs (tourisme, culture, digital, industrie). Au delà de l'accompagnement de l'organisation à sa transformation, il s'agit de définir comment la QVT peut devenir un commun de territoire autour de la notion "QVTT" (qualité de vie au travail territoriale).



LES SERVICES AU RÉSEAU



L'outil AnCodea disponible pour chaque office de tourisme

La MONA a mis cette année encore à disposition du réseau la plate-forme AnCodea de la société néo-aquitaine ChangeForSaas. Chaque office de tourisme a accès à des référentiels et grilles d'auto-évaluation pour mener à bien ses démarches de progrès comme Qualité Tourisme, le classement, le SNUT, Tourisme et Handicap...



[En savoir plus](#)

Formations en langues étrangères : les partenariats

En 2019, 22 stagiaires, soit 2 structures, ont profité du partenariat DAKIT / MONA pour suivre une [formation](#) en anglais dans leur locaux et en équipe. Ces formations sur-mesure, adaptées aux besoins des participants et à leur niveau, ont été financées à travers le [Compte Personnel de Formation](#) des personnes concernées.



PILOT : la genèse d'un projet

PILOT sera le nouvel **outil de pilotage de vos destinations** et prend la place du club indicateurs, initié en 2013 avec OTF et l'université de Perpignan.

Que de chemin parcouru depuis... Le club indicateurs a fait l'objet d'une collecte et d'un tableau de bord en 2019. Nous avons concentré notre énergie sur la participation aux comités de pilotage de préfiguration du nouvel outil, avec OTF, l'université de Perpignan et Evaluametris-Nouveaux Territoires, le prestataire de solution.

Rendez-vous à partir de l'été 2020 !

Les autres services



7 structures
10 jeunes volontaires
60 mois effectués



410 000 plans liasses réalisés
41 structures concernées

VIE DE RÉSEAU

MONAtour, des rdv départementaux très appréciés du réseau

Le MONAtour 2019 a sillonné la Nouvelle-Aquitaine de long en large.

Du 15 janvier à Barbaste en Lot-et-Garonne jusqu'au 19 mars à Nexon dans la Haute-Vienne, l'équipe de la MONA, associée au CRT a rencontré les offices de tourisme pour présenter le plan d'action et échanger sur les "paradoxes" de nos organismes.



#NADOT19, quand les directeurs s'engagent pour le climat

Le séminaire des directeurs #NADOT19 a eu lieu à Sarlat les 11 et 12 avril 2019 en même temps que l'AG de la MONA.

Le thème principal du #NADOT portait sur les **engagements du réseau pour la planète**. Plénières et ateliers se sont succédés et ont favorisé une prise de conscience collective sur ce sujet. Des engagements ont été pris par le réseau, et ont fait l'objet d'articles ressources sur notre site internet. On peut dire que le #NADOT19 est le point de départ pour une stratégie de tourisme durable pour les offices de tourisme néo-aquitains.

Le #NADOT19 était également un moment d'échange et de cohésion pour les directeurs du réseau.





VIE DE LA MONA

Nos locaux se sont refaits une petite beauté

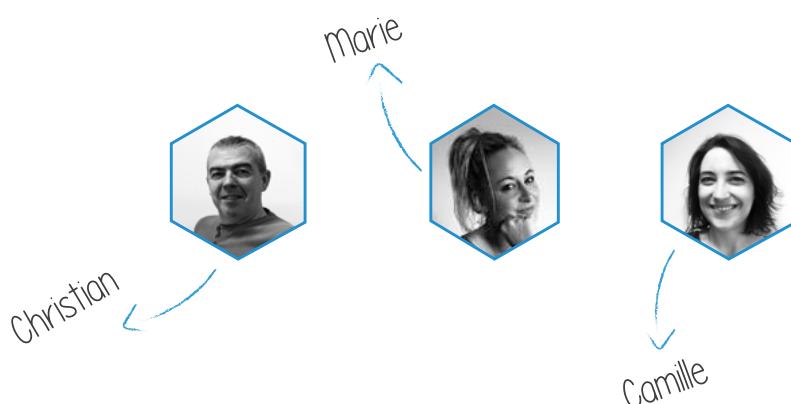
Après avoir travaillé en équipe sur nos valeurs et notre positionnement auprès du réseau, nous avons voulu refaire nos bureaux pour qu'ils soient davantage à notre image. Nous avons donc imaginé différents espaces dans lesquels nous nous sentons bien pour travailler.

Nous accueillerons avec grand plaisir le réseau si vous êtes de passage dans le coin et que vous souhaitez venir faire du co-working ou traiter vos mails confortablement installé dans notre canapé et boire un café dans un mug d'un OT voisin !



Des changements dans l'équipe

En 2019, l'équipe de la MONA a connu des changements. **Nadia Dardillac** et **Laurence Amestoy** ont quitté la MONA pour se consacrer à d'autres projets professionnels. Un grand merci pour leur implication dans l'équipe et auprès du réseau. Elles ont été remplacées respectivement par **Marie Garnier** et **Christian Appiou**. Le contrat de **Camille Averty** qui était en remplacement congés maternité a été pérennisé.



LA PROFESSIONNALISATION, NOTRE COEUR DE MÉTIER

10 ans d'Organisme de Formation

La MONA est **organisme de formation depuis 2010**.

Notre activité formation, en tant que MOPA, avait été lancée au tout début en accord avec l'Etat, le Conseil Régional d'Aquitaine et les OPCA du tourisme pour faciliter la mise en place de programmes locaux de formation pour le compte des offices de tourisme et de leurs prestataires.

L'activité formation augmente régulièrement depuis 4 ans.

Plusieurs explications à ce développement :

- la constitution de la nouvelle région, à partir du 1er janvier 2016, a étendu le champ d'action géographique et le nombre de salariés concernés par notre programme régional annuel,
- le lancement en 2017 de formations intra-entreprises qui permet de répondre au plus près aux besoins exprimés par les structures,
- la part de formation certifiante qui est également en progression.

Un réseau qui se forme, qui monte en compétences, la preuve en quelques chiffres :

	2016	2017	2018	2019 *
Nombre de stagiaires en formation	848	726	1221	920
Nombre d'heures stagiaires	13 502	14 981	18 199	15 441

* la légère baisse observée entre 2018 et 2019 est compensée par une nette augmentation des accompagnements collectifs effectués pour des offices de tourisme qui s'inscrivent hors du champ de la formation professionnelle (accompagnements SADI par exemple).

Un marché public en accord cadre triennal

En 2019, la MONA a mis en oeuvre **un marché à procédure adaptée (MAPA) pour constituer le programme de formations 2020**. Pour l'avenir, nous avons étudié différentes possibilités au regard des obligations liées à la commande publique. Nous avons choisi de nous tourner vers un mode de fonctionnement permettant le maximum de souplesse pour répondre au réseau et d'innovation tant sur les contenus que sur les formats.

Nous avons donc opté pour un achat de formation pour trois ans par le biais d'une procédure adaptée en accord-cadre multi-attributaire à marchés subséquents. Une vision à 3 ans pour les formations, sympa non ?

En route vers la certification QUALIOPI



Dans la continuité de la démarche initiée en 2018, nous avons finalisé les démarches pour être **qualifié par le certificateur ISQ** (habilité par le COFRAC et reconnu par France Compétences). Le dossier de candidature a été transmis en janvier 2020. Celui-ci a donné lieu à un audit le 9 avril 2020 en présence d'une instructrice, comme le prévoit la démarche de qualification.

Le certificateur a qualifié la MONA le 29 avril au regard de la qualité du dossier rempli. Obtenir la qualification ISQ nous permet d'ancrer notre crédibilité en tant qu'organisme de formation spécialisé. C'est la reconnaissance de notre professionnalisme auprès de nos partenaires, auprès des institutionnels (Région Nouvelle-Aquitaine, Départements) et acteurs de la formation professionnelle (AFDAS, France Compétences, Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine). Nous prévoyons de déposer notre candidature à la **certification QUALIOPI** très prochainement. Cette certification, obligatoire au 1er janvier 2022, nous permettra de proposer des formations éligibles aux financements publics et aux OPérateurs de COmpétences (AFDAS).

Les nouveaux cycles NOMAK et Tourisme Durable

Depuis plusieurs mois, la MONA mène une réflexion de fond pour favoriser la poursuite de la **transformation du réseau** sur deux sujets majeurs : le durable et le marketing de services pour les partenaires. Le contexte de ces dernières semaines conforte d'autant plus ces deux orientations. Nous sommes convaincus que c'est un nouveau cycle long pour la MONA et le réseau. Il se consolide dès 2020 par des programmes de formations, des accompagnements, des ressources, des partenariats.



Animation Durable de DESTination (ADDES) est le programme dédié à l'accompagnement du réseau pour opérer sa transformation durable. Nous proposons en 2020 plusieurs modules de formation et de webséminaires. Ces modules s'intègreront dans un parcours plus large qui permettra à toute une structure de prendre ou poursuivre le virage : développer son éco-exemplarité par la mise en place d'éco-gestes, sensibiliser les visiteurs, accompagner les professionnels, piloter sa structure, limiter sa pollution digitale, travailler avec sa collectivité...

NOMAK, pour NOUveau MARKeting de service, stimule la réflexion des offices de tourisme pour repenser les services proposés aux prestataires. Arrêter de penser uniquement aux touristes et développer de nouveaux services à destination des prestataires touristiques est un vrai challenge. Parfois, il s'agit de concrètement pivoter dans ses missions, ses compétences et son organisation. L'accompagnement NOMAK propose un nouveau cycle au réseau afin de questionner concrètement la relation existante entre les partenaires et l'office de tourisme.





INNOVATION

Extract & Limoges Act

L'équipe de la MONA est renforcée par Mathilde Daulon pour une durée de six mois (de mars à août 2020).

Après avoir passé une année à la conception du parcours, cette année 2020 est consacrée à l'**animation, au développement et à la promotion du dispositif**.

Le contexte du COVID-19 en 2020 allonge la durée du projet mais il demeure riche en échanges durant la période. La communauté de managers poursuit les échanges, afin de préserver une bonne QVT, même en période de crise. La Mona travaille avec l'équipe pédagogique pour produire des méthodes et des outils durables à disposition des managers de l'Extract, mais aussi du réseau de manière globale.

L'expérimentation Extract & Limoges Act se termine fin 2020. Les séminaires de clôture des parcours prévoient le développement de la suite des projets par les managers. Nous envisageons d'ores et déjà la suite :

- **pour l'Extract** : la poursuite de l'animation de la communauté et un transfert en équipe pour les managers engagés en 2019 ainsi que le recrutement d'une nouvelle promotion pour 2021. L'objectif est de former une quarantaine de structures en 3 ans pour une transformation durable du réseau
- **pour le Limoges act** : la fondation d'une communauté apprenante et agissante qui se fédère autour d'un bien commun : la qualité de vie au travail à Limoges
- **pour la qualité de vie au travail territoriale** : après 2 ans d'expérimentation à Limoges, nous devrions avoir identifié les leviers pour mettre en oeuvre une démarche de QVT territoriale, dans d'autres territoires de Nouvelle-Aquitaine.

Bienvenue ici ! poursuit son développement en 2020

Au travers de Bienvenue ici ! (Bi !), la MONA consolide son virage stratégique sur son investissement autour de projets innovants et exploratoires. Sept points essentiels jalonnent l'année 2020 pour Bi ! Sophie a rejoint l'équipe de la MONA au 1er janvier pour animer le déploiement du service. L'organisme de formation INSUP a fait appel à Bi! pour son parcours "Devenir animateur touristique et de loisirs". Un contrat de partenariat avec la société Chaptr est élaboré pour cadrer la poursuite du partenariat public-privé. Bienvenue ici ! est incubé au sein de l'incubateur régional d'Unitec depuis février.

Le projet de création d'une entreprise dédiée au portage de la solution est en cours avec études juridiques et fiscales. La Banque des Territoires donnera à la fin du premier semestre 2020 une réponse quant à son investissement durable dans le déploiement de la solution. Une nouvelle phase d'expérimentation est soutenue par la Région dans le cadre du dispositif Tourisme Innovant en Nouvelle-Aquitaine (TINA) sur 2020-2021.

Le COVID-19 amène bien évidemment à revoir la feuille de route de certaines actions fléchées dans le dispositif TINA.

SERVICES AU RÉSEAU

PILOT : l'outil pour piloter vos destinations

PILOT est l'**outil de pilotage de votre destination**, à partir d'indicateurs socio-économiques et d'indicateurs de touristicité. Outil en ligne, accessible pour tous les offices de tourisme du réseau ADN Tourisme, il se base sur les données des offices de tourisme. Il est utilisé par chaque échelle territoriale et animé par les Relais Territoriaux.

En Nouvelle-Aquitaine, nous animerons en partenariat avec les Relais départementaux volontaires.

L'objectif de PILOT est triple :

- **piloter l'activité touristique de sa structure et de sa destination avec un outil pratique**
- **faire évoluer le réseau dans une dynamique d'amélioration continue et de prospective**, grâce à l'exploitation des données collectives et au benchmarking
- **communiquer sur des données fiables**, à chaque échelle territoriale, auprès des différentes cibles (internes, élus, prestataires, visiteurs, locaux).

La saisie des données pourrait démarrer dès l'été 2020. L'exploitation pourra se faire en direct à partir du moment où suffisamment de données auront été saisies pour avoir un échantillon fiable. Des ateliers d'exploitation seront organisés pour aller plus loin dans l'analyse et la comparaison.



[En savoir plus](#)

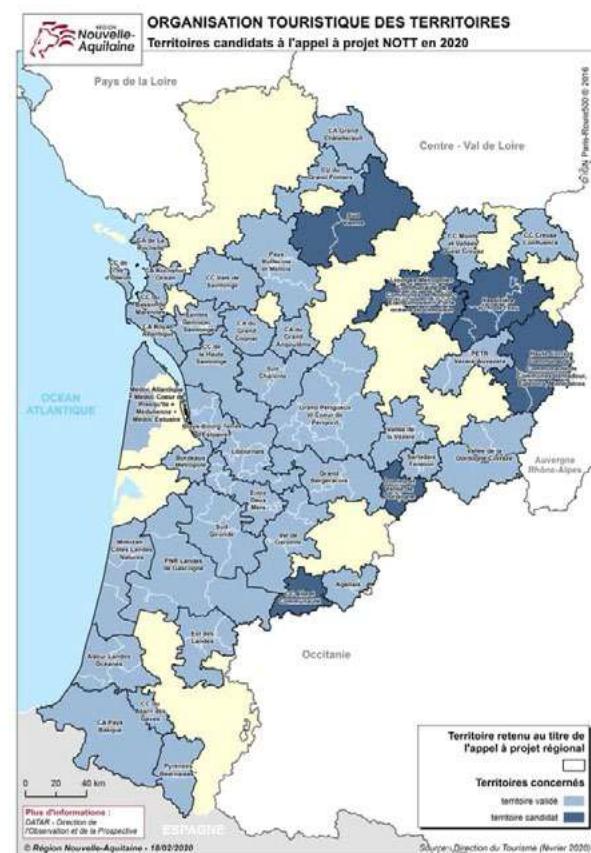


NOTT, un levier majeur pour accompagner ses prestataires par la professionnalisation et la mise en réseau

Fin 2019, 36 territoires soutenus. Courant 2020 : 6 nouvelles candidatures. Le contexte actuel lié au COVID-19 et les nombreuses problématiques auxquelles sont confrontés les acteurs touristiques de nos territoires sont à prendre en compte, à bras le corps, par les acteurs locaux institutionnels.

Face à cette situation sans précédent, l'animateur NOTT occupe une place stratégique pour accompagner avec les offices de tourisme les professionnels du secteur. Le soutien par la professionnalisation, via le dispositif NOTT du Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine, est un levier majeur pour soutenir les acteurs et l'économie locale liée au tourisme.

Diagnostiquer les besoins, les analyser et mettre en place des actions de professionnalisation vont être nécessaires pour envisager une reprise durable et consolider les dynamiques locales.



Appel à projet Tiers-Lieux



La coopérative des Tiers-Lieux et la MONA travaillent depuis plusieurs années sur le **lien entre offices de tourisme et Tiers-Lieu**. Après le petit ramdam "tourisme et Tiers-Lieux" qui a eu lieu à La Rochelle en 2019, une nouvelle étape s'enclenche en 2020. La MONA accompagne avec la coop une vingtaine de tiers-lieux qui souhaitent développer des projets touristiques, en lien avec leur office de tourisme. Malgré la crise sanitaire, cet accompagnement se poursuit.



VIE DE LA MONA



Après 17 ans passés auprès du réseau, à la MOPA puis à la MONA, Jean-Luc Boulin souhaite se consacrer à d'autres projets professionnels. Il quittera donc son poste au 30 juin 2020.

Le bureau de la MONA a souhaité que le **passage de témoin se déroule en interne**. En effet, depuis la fusion des anciennes régions il y a 3 ans, l'équipe a engagé une réflexion sur ses valeurs et son action auprès du réseau, chaque membre a pu acquérir plus d'autonomie dans ses missions grâce à un management plus horizontal partagé par tous. Aussi, la dynamique peut se poursuivre en interne. C'est donc Jean-Baptiste Soubaigné qui reprend la direction de la MONA à compter du 1er juillet 2020.

A noter également que depuis le 1er janvier, l'équipe est renforcée par l'arrivée de Sophie Duprat-Caouré en charge du elearning et du durable.



Sophie

MONA 2021-2024 ou l'écriture de notre projet associatif

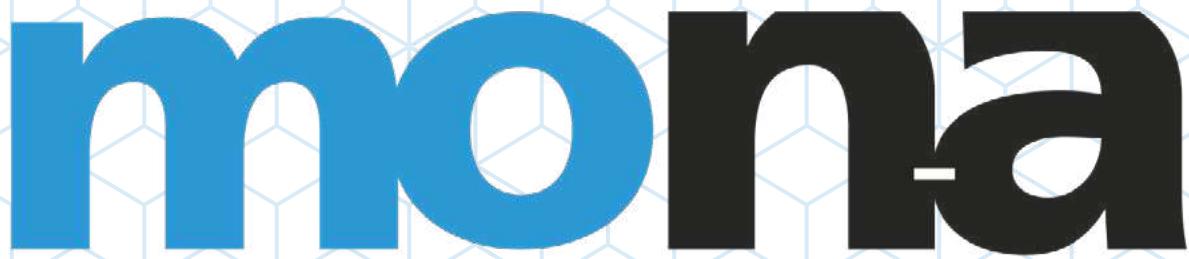
En transition avec le cycle 2017-2020 qui a vu l'organisation s'adapter suite à la fusion des régions et des équipes, cette année 2020 est une année de concertation et de production. L'objectif sera d'impulser un nouveau projet associatif pour un cycle 2021-2024.

Quelle feuille de route se donner ? Dès janvier 2020, la MONA ira à la rencontre du réseau dans le cadre du MONAtour afin de faire le bilan de ces trois dernières années et cibler les perspectives. Un ensemble d'entretiens seront menés auprès de partenaires et les instances gouvernantes seront mobilisées. Un travail de fond sera mené avec l'équipe.

La fin de l'année 2020 verra aussi l'**élection de nouveaux administrateurs** pour la MONA lors d'une 2ème assemblée générale fin décembre, avec qui le fruit de ce travail sera débattu et enrichi. Coopération, gouvernance, décloisonnement, durabilité, exploration, proximité sont déjà quelques notions qui résonnent au sein de la MONA et de son réseau.

MONAtour 2020

Toute l'équipe de la MONA, répartie en binôme, a sillonné les routes de la Nouvelle-Aquitaine durant trois jours pour le MONAtour 2020. Une nouvelle formule en 2 jours et demi, 5 étapes et 25 RDV dans les 12 départements de la région ! En plus d'un moment privilégié avec le réseau, c'est l'occasion pour la MONA de (re) présenter son équipe, ses services ou encore ses actions de professionnalisation mais également de faire un bilan de ces 3 dernières années.



MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine

SUIVEZ-NOUS !



60-64 rue Joseph Abria
33000 Bordeaux



05 57 57 03 88



mona@monatourisme.fr
professionnalisation@monatourisme.fr



www.monatourisme.fr



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

MENTIONS LÉGALES

Textes : MONA
Photos : MONA
Illustrations : Freepik.com