

MO

PT



RÉGION
AQUITAINE



Guide 2015

"La MOPA au service des Offices
et Pays Touristiques d'Aquitaine"





Édito

Cette année, le guide de la MOPA est plus complet. Il ne présente pas uniquement le programme des journées techniques et formations, mais également l'ensemble des services proposés par notre Relais Territorial.

Car la MOPA évolue dans son offre. Nous proposons à partir de 2015, un "Pack'AP" pour Pack Accompagnement Personnalisé. L'objectif est de pouvoir être aux côtés des offices de tourisme tout au long de l'année, pour avoir un véritable rôle de "coach".

Outre cette nouveauté, les boîtes à outils toujours plus nombreuses (SADI, formation professionnelle, structuration, etc.) sont à la disposition de tous nos adhérents, notamment sur le site de la MOPA (www.aquitaine-mopa.fr).

2015 permettra de poursuivre l'expérimentation de nouveaux modes de formation avec la généralisation des web-séminaires à raison d'au moins un par mois. Ces web-séminaires enregistrés sont ensuite disponibles en ligne.

Un module spécial "élus" est proposé, de janvier à avril. Notre proposition est simple : invitez vos élus le samedi en fin de matinée à l'office de tourisme pour un "web-séminaire-apéro", autour de sujets de fonds sur le tourisme local.

Autre expérimentation : la formation de pair à pair. Des salariés du réseau aquitain (directeurs, ANT, etc.) ayant une expertise avérée dans un domaine précis ont suivi une formation de formateur occasionnel. Ce sont eux qui conduiront certains modules fléchés "MopaLab". Mopalab, car il s'agit vraiment d'un laboratoire de nouvelles pratiques auxquelles nous croyons beaucoup.

Notre programme de professionnalisation est cette année construit autour de cinq thèmes forts : l'autofinancement des offices de tourisme (sujet d'actualité!), le management, le marketing et la qualification de l'offre, l'accueil et le SADI, et la "team numérique".

Nous espérons que vous aurez plaisir et envie à parcourir nos propositions.

Bonne lecture!

Frédérique Dugeny, Présidente de la MOPA

Réalisation Aggelos - Mopa / Rédaction Mopa

Document imprimé sur papier recyclé

Pour limiter le nombre d'impressions, la Mopa distribuera ce guide lors des réunions départementales prévues les 25 novembre, 1er, 5, 8 et 10 décembre 2014.

Si vous souhaitez recevoir d'autres exemplaires, nous vous invitons à nous contacter.



Stratégie Numérique de Territoire touristique

Le SNUT, pour Stratégie NUMérique de Territoire touristique, est une plateforme accessible et administrable en ligne afin de permettre aux managers d'offices de tourisme d'auto-diagnostiquer la stratégie numérique de la structure et optimiser son pilotage et le management des actions liées au numérique.

Créée par la MOPA et la Région Aquitaine, avec l'appui de la société Temesis, l'outil a été mis en ligne à l'été 2014 et est ouvert à tous les offices de tourisme de France.

Lancez-vous sur <http://snut.aquitaine.fr> !

Fin 2013, le Conseil Régional adoptait son nouveau **Règlement d'Intervention Tourisme**. Il a été construit autour d'enjeux prioritaires : le développement économique et l'emploi, le renforcement de la solidarité, la valorisation des espaces et des filières ainsi que le renouvellement de la structuration touristique des territoires via un appel à projets territorial.

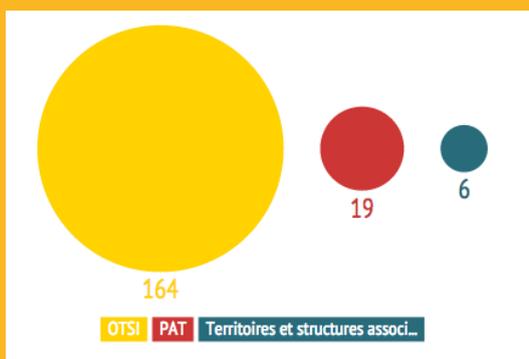
Les candidatures pour cet appel à projet peuvent être déposées à partir de 2014 jusqu'en 2016. Cette candidature doit être établie autour de 5 thèmes prioritaires (professionnalisation, stratégie numérique, optimisation du fonctionnement des offices de tourisme, modernisation des structures d'accueil touristique, renforcement des démarches qualité collectives).

Ce projet territorial, si il est retenu, est soutenu sur 5 ans.

La MOPA a un rôle d'appui technique, auprès des territoires, dans le cadre de la mise en oeuvre.

Tout savoir sur le RIT : bit.ly/rit-CRA

Le réseau Aquitain



43 OT



42 OT



30 OT

212 journées
de formation réalisées
en Aquitaine en 2014

Zoom sur l'interfilière

Les Programmes Locaux de Formation Interfilières (PLFi)

C'est dans le cadre du Contrat d'Objectifs régional des Métiers de l'Hôtellerie - Restauration - Tourisme 2009-2013 que l'action PLFi avait été préconisée par la MOPA auprès des acteurs de l'emploi et de la formation du tourisme.

2014, l'heure est au bilan

En 4 ans, de 2010 à 2013 :

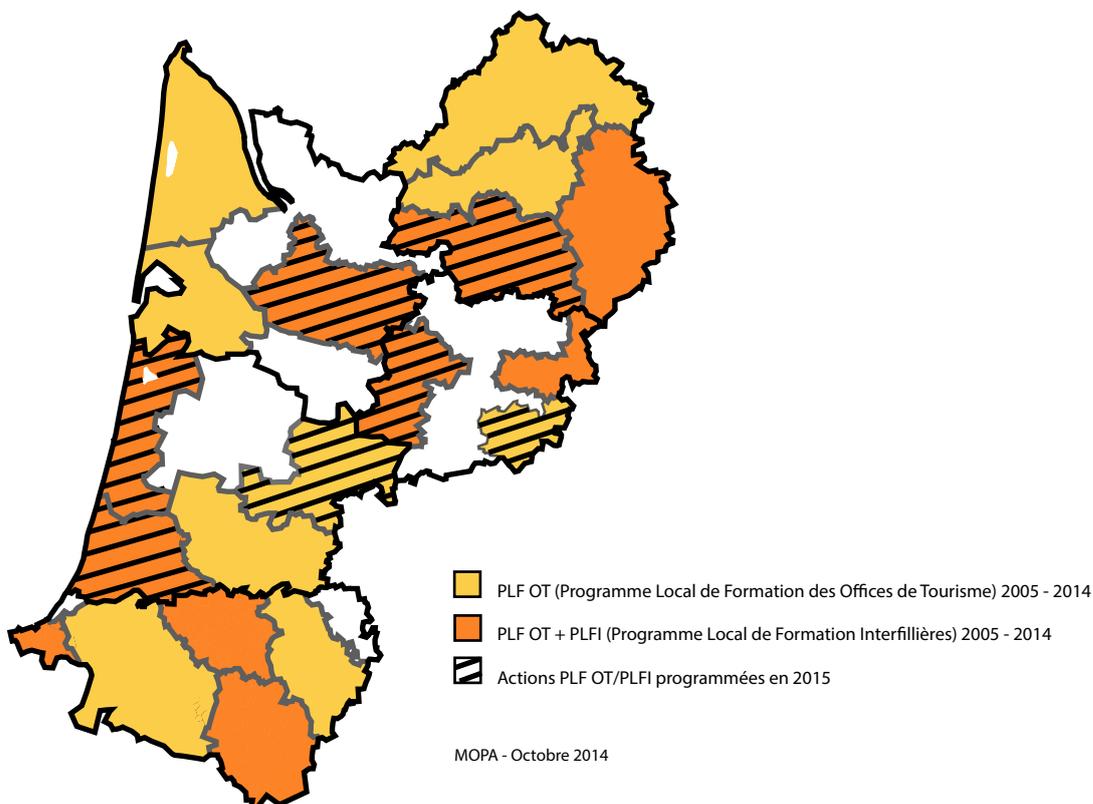
- 410 journées de formation réalisées.
- 10 territoires (Pays ou Pays touristiques) impliqués.
- 15 journées de formation par territoire et par an.
- 11 participants en moyenne par jour (35% acteurs institutionnels & 65% acteurs touristiques privés).
- 96% des stagiaires très satisfaits à satisfaits.
- 87% estiment pouvoir appliquer directement au sein de leur structure les connaissances acquises.

A noter que le renouvellement du Contrat d'Objectifs est actuellement en cours de discussion et concernera la période 2014-2018.

En savoir plus... bit.ly/plfiMOPA

Professionnalisation des territoires

La MOPA accompagne depuis 2005 les territoires dans la mise en place de leur programme pluriannuel de formation (PLF OT - PLFI)



Sommaire

Autofinancement	7
Management	26
Marketing et qualification de l'offre	15
Accueil Sadi	18
Team numérique	22
Web séminaires	26
Conditions tarifaires et inscriptions	28
Des rendez-vous à ne pas manquer	29
Calendrier Mopa	30
Les autres rendez-vous	32
Services Mopa	34

Glossaire:

- JT** Journée Technique
- F** Formation
- RIT** Règlement d'Intervention Tourisme
- ANT** Animation Numérique de Territoire
- PLP** Programme Local de Professionnalisation

AUTOFINANCEMENT

- JT** Le grand chamboulement de la location saisonnière p 8
- F** Taxe de séjour : la mettre en place et l'animer p 8
- JT** Repenser sa stratégie et ses services autour du numérique p 9
- JT** Visites guidées et produits de visite : comment innover? p 9
- F** Boutique : monter sa stratégie boutique en 9 mois p 10
- F** Monter une régie publicitaire p 10
- JT** Baisser ses charges p 11
- F** Commercialiser des produits et forfaits touristiques p 11



Régie

Chaque office de tourisme est confronté à la raréfaction de ses moyens financiers. Deux solutions à ce problème : baisser les charges et augmenter les recettes. C'est pour cela que de plus en plus d'offices de tourisme cherchent à profiter du flux important de visiteurs qu'ils drainent.

Un groupe de travail d'offices de tourisme s'est ainsi réuni autour d'une thématique propice au développement de l'autofinancement : la régie publicitaire. Suite aux travaux et réflexions menés, la MOPA propose aujourd'hui aux offices de tourisme qui souhaitent se lancer dans une régie de les accompagner dans leur projet

Vous voulez en savoir plus? C'est par ici bit.ly/projetregieMOPA

Le grand chamboulement de la location saisonnière

27/01

JT

Contexte

En quelques années, le paysage de la location saisonnière s'est profondément modifié avec l'intervention de nouveaux acteurs via le web. Aujourd'hui, d'AirBnB au Bon Coin en passant par Abritel, les modes de distribution supplantent très souvent le traditionnel guide des hébergements de l'office de tourisme.

Dans ce contexte, comment un organisme local peut accompagner ses propriétaires de meublés tout en privilégiant la qualité ?

Objectifs

- Faire un état des lieux des nouveaux modes de location par les particuliers
- Faire un retour d'expériences de nouveaux modes d'intervention des offices de tourisme (collaboration avec les plateformes Internet, aide à la mise en marché, conciergerie, etc.)
- Faire un point sur les partenariats développés au niveau régional (MyEasyTrip, Abritel)

Date et lieu

27 janvier - Lacanau Océan

Public

- Directeurs d'offices de tourisme
- Responsables services commerciaux
- Animateurs de Pays touristiques



En savoir plus : bit.ly/locationsaisonniereMOPA

Taxe de séjour : la mettre en place et l'animer

02&03/02

F

Contexte

La taxe de séjour est réadaptée suite à la loi de finances 2015. Et les problématiques autour de ce dispositif sont nombreuses : cela va de la perception de la taxe par une plateforme web comme AirBnB à la gestion des hébergements non classés.

Il était donc tout naturel de réorganiser une formation sur la taxe de séjour dans le cadre de notre partenariat avec le CNFPT

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Mettre en place la taxe de séjour sur son territoire ou en optimiser la perception
- Connaître les derniers textes en vigueur dans le domaine
- Organiser l'animation du dispositif

Dates et lieu

02 et 03 février - Bordeaux



Public

- Directeurs d'offices de tourisme
- Animateurs de Pays touristiques
- Agents en charge de l'animation de la taxe de séjour au sein des collectivités

18 personnes maximum

Les personnels de la fonction publique territoriale sont particulièrement invités à participer à cette formation CNFPT



En savoir plus : bit.ly/taxesejourMOPA

Repenser sa stratégie et ses services autour du numérique

10/03

JT

Contexte

Depuis 2010, l'Aquitaine a formé 140 ANT. Dès 2012, les directeurs suivaient la formation sur le management numérique puis en 2013, la formation Reporter de territoire est venue renforcer la "team numérique". A présent, les équipes d'accueil intègrent des compétences numériques. Les actions mises en place et les publics ciblés se diversifient poussant à la mutualisation entre offices de tourisme. C'est une réelle transversalité de la compétence numérique qui prend forme ! Comment l'adapter dans ses services et sa stratégie ?

Cette journée fera suite aux formations post-ANT 2015, au Challenge destination numérique 2014 et sera ponctuée par une conférence de Pierre Eloy.

Objectifs

Cette journée technique a pour objectifs de :

- Connaître les nouvelles tendances du web
- Faire un état des lieux des produits d'animation numérique qui marchent
- S'interroger sur son marketing de services et l'élargissement de son public
- Brainstormer et échanger sur les stratégies.

Date et lieu

10 mars - Langon

Public

Team numérique :

- Directeurs d'offices de tourisme
- Animateurs numériques de territoire
- Reporters de territoire
- Community managers

ATTENTION : Tarif spécial pour cette journée : pour tous les adhérents MOPA, la première inscription à 50 euros, toutes les suivantes à 25 euros (uniquement les frais de repas)



En savoir plus : bit.ly/servicesnumeriquesMOPA

Visites guidées et produits de visite : comment innover ?

03/04

JT

Contexte

Avec des visiteurs qui sont de plus en plus en recherche d'expériences, les propositions des destinations en terme de visites guidées sont un superbe terrain d'expérimentation.

Aussi, les catalogues s'enrichissent, les produits proposés sont mieux ciblés, et les lieux investis par ces visites guidées se diversifient.

Comment, en 2015, peut-on être innovant dans sa proposition de visites guidées pour développer son chiffre

Objectifs

A l'aide d'exemples développés dans plusieurs offices de tourisme aquitains, les participants pourront échanger sur les possibilités de diversification des visites guidées.

Des méthodes de créativité seront employées au cours de la journée pour faire émerger de nouvelles idées.

Date et lieu

03 avril - Mont de Marsan

Public

- Directeurs d'offices de tourisme
- Guides conférenciers
- Responsables service d'accueil
- Animateurs de pays touristiques

25 personnes maximum



En savoir plus : bit.ly/visitesMOPA

Monter sa stratégie boutique en 9 mois

21&22/05
06/10

F

Contexte

En 2014, le stage "optimiser l'autofinancement de son office de tourisme" a révélé tout le potentiel d'une boutique dans un office de tourisme. A certaines conditions : un flux de visiteurs suffisant, un local adapté, et surtout des produits qui sont le reflet de l'identité du territoire. Le programme de ce stage a été élaboré à partir d'expériences positives en office de tourisme, par des directeurs aquitains.

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Posséder toutes les clés pour monter une boutique d'office de tourisme en neuf mois
- Définir les lignes de produits identitaires de son territoire
- Connaître les impacts de l'ouverture d'une boutique en terme de gestion en ressources humaines, logistique et temps de travail.

Dates et lieu

21 / 22 mai et 06 octobre - Gironde



Public

Directeurs d'offices de tourisme
16 personnes maximum



En savoir plus : bit.ly/boutiqueMOPA

Monter une régie publicitaire

28&29/05

F

Contexte

Une des pistes sérieuses de l'autofinancement des organismes locaux de tourisme réside dans le développement de ressources publicitaires. Que ce soit à travers les éditions, le site Internet, mais également dans les bureaux d'accueil, les possibilités de recettes publicitaires existent. La régie interrégionale animée par la MOPA en est une illustration. Face à ce monde de la publicité, nouveau pour beaucoup, il apparaissait essentiel de proposer une formation sur ce thème.

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Pouvoir déterminer l'intérêt de se lancer dans une régie publicitaire au sein de son office de tourisme
- Comprendre le fonctionnement de la publicité dans les trois univers (éditions, site Internet, écrans à l'accueil)
- Déterminer s'il vaut mieux internaliser ses services ou les externaliser.
- La formation s'appuiera sur des expériences vécues par des offices de tourisme aquitains.

Dates et lieu

28 et 29 mai - Saint-Jean-de-Luz



Public

Directeurs d'offices de tourisme
Responsables d'accueil
16 personnes maximum



En savoir plus : bit.ly/regieMOPA

Baisser ses charges de fonctionnement

05/11

JT

Contexte

Enfin une formation évidente ! Car pour développer son autofinancement, l'équation est simple : il faut ou bien développer ses produits, ou alors baisser ses charges. Et les possibilités dans ce domaine sont multiples et souvent sous-exploitées : cela va de la renégociation de contrats aux partenariats en passant par le groupement d'achats.

Objectifs

Cette journée technique permettra aux participants d'échanger à partir de témoignages d'offices de tourisme autour de plusieurs thèmes :

- Développer les partenariats
- Mieux gérer ses achats et ses contrats
- Se regrouper pour mieux négocier.
- Comment s'organiser dans le réseau aquitain pour mettre en place des actions collectives d'optimisation de ses charges?

Date et lieu

☀ **05 novembre - Mimizan**

Public

- Directeurs d'offices de tourisme
- Comptables et responsables financiers
- Journée ouverte aux salariés d'offices de tourisme d'autres régions.



🔍 **En savoir plus :** bit.ly/baisserchargesMOPA

Commercialiser des produits et forfaits touristiques

10&11/12

F

Contexte

Sur les 164 offices de tourisme aquitains, un tiers d'entre eux sont immatriculés donc habilités à commercialiser. Ce constat tend à augmenter. Deux raisons majeures : augmenter sa part d'autofinancement et essayer sur l'économie touristique locale.

Avec des clients qui sont de plus en plus à la recherche d'expériences, les propositions des destinations en terme de produits représentent un superbe terrain d'expérimentation. Aussi, les catalogues s'enrichissent, les produits proposés sont mieux ciblés.

Comment, en 2015, peut-on être innovant dans sa proposition de produits et forfaits touristiques pour développer son chiffre d'affaires ?

Objectifs

- Développer son esprit créatif sur de nouveaux produits
- Affiner son positionnement marketing et argumentaire produit
- Définir un plan d'action commercial avec indicateurs de suivi

Dates et lieu

☀ **10 et 11 décembre - Sarlat**

Formatrice : **Karine Estaun, Tourism'Development**
www.tourism-development.fr

Public

- Directeurs d'offices de tourisme
 - Responsables service commercialisation/production
- Activité commercialisation déjà en place.

16 personnes maximum



🔍 **En savoir plus :** bit.ly/commercialiserMOPA

MANAGEMENT

- (F) Contrat de travail et convention collective p 13
- (F) SO MANAGER AQUITAINE : Accompagner ses équipes au changement p 13
- (F) SO MANAGER AQUITAINE : Stratégie marketing et management de destination p 14

La réforme de la formation professionnelle



Suite à l'ANI (Accord National Interprofessionnel) du 14 décembre 2013, la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale a réformé le système français de Formation Professionnelle Continue (FPC).

Plusieurs points majeurs sont à prendre en compte :

- La mise en oeuvre du CPF (Compte Personnel de Formation) qui remplace le DIF (Droit Individuel à la Formation)
- L'entretien professionnel obligatoire tous les 2 ans
- Création du CEP (Conseil en Evolution Professionnelle)
- Obligations renforcées des entreprises en matière de GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois & Compétences), information et consultation du comité d'entreprise en matière de formation professionnelle
- Un meilleur accès à la qualification via les contrats en alternance et la période de professionnalisation
- Ouverture de l'accessibilité à la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) pour les personnes de niveau V et dispositions en matière de FOAD (Formation Ouverte A Distance)
- Création des périodes de mise en situation en milieu professionnel
- Evolution du financement de la formation et la simplification des versements des entreprises
- Evolution du rôle et des missions des OPCA et des OPACIF

Vous souhaitez en savoir plus sur cette réforme et tout connaître d'AGEFOS-PME, l'OPCA (Organisme Paritaire Collecteur Agréé) de la branche Tourisme, cliquez ici : bit.ly/reformeformationMOPA

Contrat de travail et convention collective

12&13/04
ou
17&18/09

F

Contexte

Après une formation juridique dédiée à la commercialisation en 2014, l'année 2015 sera dédiée à la convention collective (n°3175) des organismes de tourisme. De nombreux cas pratiques ponctueront ces deux journées.

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Connaître les textes régissant le droit du travail dans les offices de tourisme
- Connaître les composantes du contrat de travail pour être en conformité et les risques encourus
- Connaître les grands principes de la convention collective (n°3175)
- Être capable de s'appuyer sur la convention collective et faire face à des situations concrètes.

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 13 et 14 avril - Périgueux**
(en collaboration avec l'UDOTSI 24)

☀ **Session 2 : 17 et 18 septembre - Pau**
(en collaboration avec l'UDOTSI 64)

Formatrice : Elise Fabing, cabinet BDD Avocats

Public

- Directeurs d'offices de tourisme
- Responsables service ressources humaines d'offices de tourisme

12 personnes maximum
par session



🔍 **En savoir plus :** bit.ly/conventioncollectiveMOPA

Accompagner ses équipes au changement

11&12/06

F

Contexte

Dans l'industrie touristique et les organismes locaux de tourisme, organisation, méthodes de travail et gouvernance évoluent rapidement.

Le plus grand danger lorsque l'on fait mène ces projets d'évolution est de ne pas accompagner les acteurs à bien vivre ces changements.

C'est un point d'attention essentiel notamment pour tout regroupement d'office de tourisme

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Connaître et identifier leur posture naturelle vis-à-vis du changement (moteur, neutre ou plutôt opposé)
- Savoir évaluer l'importance du changement à animer vis-à-vis des équipes et de reconnaître ses alliés afin de gérer au mieux la situation
- Admettre que la vision de chacun est différente, que l'appréhension d'une transformation crée des craintes et que l'accompagnement individuel doit être différencié.

Dates et lieu

☀ **11 et 12 juin - Agen**

Formateur : Jean-Pierre Conduché, Fidly Conseil
<http://fidly-conseil.fr/>

Public

Directeurs d'offices de tourisme (priorité aux offices de tourisme récemment regroupés)

Formation ouverte aux directeurs d'offices de tourisme des régions limitrophes (SO MANAGER)

12 personnes maximum



🔍 **En savoir plus :** bit.ly/changementMOPA

Stratégie marketing et management de destination

15&16/06
10&11/09

F

Contexte

En tant qu'institutionnel du tourisme, mon territoire de compétence est très rarement mon territoire de destination. D'autre part, les décalages entre destination perçue et destination vécue sont bien réels. Comment conforter ma stratégie marketing, améliorer et prioriser les actions à mener en fonction des ressources humaines et financières, de l'environnement partenariat de ma structure ?

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Conforter sa stratégie marketing fonction de ses couples "destination - clientèles"
- Argumenter sa stratégie par rapport au plan de promotion élaboré (en lien avec la démarche qualité tourisme)
- Impliquer ses équipes et ses prestataires
- Evaluer et planifier son plan d'actions
- Présenter et argumenter l'ensemble de sa stratégie et son plan d'actions.

Dates et lieu

☀ **15-16 juin et 10-11 septembre - Lège Cap Ferret**

Formateur : Ludovic Dublanchet, #Dublanchet
www.dublanchet.com

Public

Directeurs d'offices de tourisme

Formation ouverte aux directeurs d'offices de tourisme des régions limitrophes (SO MANAGER)

16 personnes maximum

Pré-requis : Il sera demandé de compléter le SNUT (<http://snut.aquitaine.fr/>) en amont de la formation, et également de fournir tous supports (numériques et physiques) propres à la stratégie marketing de la destination.

🔍 **En savoir plus :** bit.ly/destinationMOPA

Challenge destination numérique, c'est quoi ?

Le challenge se déroule dans l'office de tourisme. Assisté à distance par la MOPA, qui a fourni la feuille de route, l'équipe de l'office de tourisme est confrontée tout au long d'une journée à des épreuves et défis :

- **Epreuve 1** : vis ma vie de touriste sur mon territoire. Oubliez votre vision institutionnelle et mettez-vous au défi face à un scénario client !
- **Epreuve 2** : vis ma vie d'office de tourisme connecté. Confrontez-vous à différentes mises en situation autour du numérique et expliquez votre organisation actuelle. Echangez, débattiez, mettez à plat et remettez en question vos fonctionnements !
- **Epreuve 3** : je vais bien, tout va bien ? Production, réajustement ou validation de votre organisation avec des travaux sur un organigramme.
- **Epreuve 4** : Let's SNUT ! Ce n'est pas encore fait ? Auto-diagnostiquez votre stratégie numérique sur <http://snut.aquitaine.fr>

Vous êtes intéressés ? Contactez Jean-Baptiste Soubagné à la MOPA, jean-baptiste.soubagne@aquitaine-mopa.fr ou retrouvez le contenu des infos sur bit.ly/challengedestinationMOPA

RDV les 1er et 2 avril

MARKETING & QUALIFICATION DE L'OFFRE

- F Monter un projet de développement touristique et mobiliser les acteurs locaux 16
- F Animer et promouvoir une démarche de tourisme durable au sein de son territoire 16
- F Repenser son animation, impliquer les acteurs et faire preuve de créativité 17
- F Le marketing expérientiel dans mon projet de réaménagement d'office de tourisme 17

Pour rappel, poursuite de la formation sur la thématique de l'accessibilité intitulée «**animer et promouvoir une démarche de mise en accesibilité de son territoire**» les 13/01, 05&06/02, 26/03 2015 à Mérignac.



10 ans de professionnalisation en ligne

Chaque année, de nombreuses thématiques de formation sont proposées au réseau. Bien évidemment, toutes ne peuvent être suivies par une même personne, une même structure. Nous vous invitons donc à parcourir régulièrement le centre de ressources en ligne sur le site de la MOPA, qui vous permettra d'accéder aux éléments de contenu proposés lors de journées techniques et formations.

Ces ressources sont classées par grande thématique : accessibilité, indicateurs, e-tourisme, tourisme durable, taxe de séjour, boutique, EPIC & M4...

N'hésitez pas d'ailleurs à nous partager vos bonnes pratiques, vos bons tuyaux pour pouvoir agrémenter tous ces contenus.

La parcourir... bit.ly/ressourcesMOPA

MOOC & tendance à l'auto-formation : vous souhaitez accéder à des contenus de formation gratuits et en ligne, le phénomène MOOC (Massive Open Online Courses) tend à se développer. Nous vous invitons à découvrir si vous ne connaissez pas le MOOC des Universités et Écoles françaises : www.france-universite-numerique-mooc.fr

Monter un projet de développement touristique et mobiliser les acteurs locaux

27/01
26&27/03

F

Contexte

La notion de projet dans nos métiers fait partie de notre quotidien. Toutefois, un projet peut revêtir des formes très diverses. Avant même de tenter de les décrire, il est nécessaire de se (re)questionner : quel est notre point de départ ? Nos enjeux, nos objectifs, nos actions ? Quelles sont les valeurs qui nous unissent ? Mutualisation de moyens, de compétences ? Management et pilotage ? Animation, évaluation, communication ?

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Définir un projet de développement touristique et élaborer une méthode de travail permettant sa bonne mise en œuvre
- S'appuyer sur les compétences et ressources internes et externes
- Convaincre et impliquer les acteurs locaux
- Faire preuve de créativité
- Définir un plan d'action, rétro-planning et indicateurs de suivi.

Dates et lieu

☀ **27 janv, 26 et 27 mars - Ondres**

Formateur : Patrice Ruelle, Le Belvedere Conseil

Public

- Directeurs et techniciens d'offices de tourisme
- Agents de développement
- Animateurs de pays touristiques

12 personnes maximum

Présence fortement recommandée des directions à la première journée (frais uniquement de repas). Elles seront également conviées pour assister à la troisième journée.

🔍 **En savoir plus :** bit.ly/projetMOPA

Animer et promouvoir une démarche de tourisme durable au sein de son territoire

12&13/03

F

Contexte

L'intérêt des clientèles pour un tourisme respectueux de l'environnement est croissant. L'office de tourisme peut, dans son quotidien, et dans ses relations avec ses prestataires, être un acteur du tourisme durable. Cette formation s'inscrit en parallèle aux critères du nouveau classement et de la grille Qualité Tourisme.

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Initier la mise en place d'éco-gestes en interne selon les 5 entrées : achats, eau, énergie, déchets, biodiversité
- Savoir partager ces efforts au sein de son équipe pour créer une adhésion collective
- Sensibiliser et convaincre du rôle de l'institutionnel comme structure motrice pouvant déployer l'animation d'une démarche de tourisme durable au sein de son territoire.

Dates et lieu

☀ **12 et 13 mars 2015 - Bordeaux (CNFPT)**



Public

- Techniciens d'offices de tourisme
- Animateurs de Pays touristiques
- Agents en charge du tourisme au sein des collectivités
- Agents de développement local

18 personnes maximum

Les personnels de la fonction publique territoriale sont particulièrement invités à participer à cette formation CNFPT

🔍 **En savoir plus :** bit.ly/durableMOPA

Repenser son animation, impliquer les acteurs et faire preuve de créativité

09&10/04
ou
08&09/10

JT

Contexte

Dans la poursuite du cycle de formation "Monter un projet de développement touristique", s'inscrit tout naturellement la thématique de l'animation de réunion. Comment surprendre, davantage impliquer et faire preuve de créativité dans son quotidien, en tant qu'animateur de réunion régulier ?

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Définir clairement l'objet de la réunion et toutes les étapes de travail liées à sa bonne tenue (séquençage, préparation, planification, évaluation...)
- Connaître leurs qualités, leurs défauts pour en faire une force
- Savoir surprendre par le biais de techniques d'animation nouvelles/innovantes
- Connaître quelques techniques de créativité
- Etre capable de justifier l'utilisation d'une technique d'animation/de créativité plutôt qu'une autre.

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 09 et 10 avril - Bordeaux**

Formatrice : Mylène Beze, Beze Formation
www.beze-formation.fr

☀ **Session 2 : 08 et 09 octobre - Bergerac**

Formatrice : Caroline Arnaud, Formation et conseil

Public

- Directeurs et techniciens d'offices de tourisme
- Agents de développement
- Animateurs de pays touristiques

12 personnes maximum

Les personnes ayant participé à la formation "Monter un projet de développement touristique et mobiliser les acteurs locaux" proposée par la MOPA en 2014 et 2015 seront prioritaires.



🔍 **En savoir plus :** bit.ly/reunionMOPA

Le marketing expérientiel dans mon projet de réaménagement d'office de tourisme

04&05/05

F

Contexte

Ces dernières années, nombreux sont les offices de tourisme à avoir réaménagé leur espace d'accueil puis repensé leur stratégie d'accueil au sein de leurs locaux et aussi à l'échelle de leur territoire (SADI). Comment l'office de tourisme peut-il se réenchanter ? Vitrine touristique, lieu expérientiel, moteur d'une stratégie d'accueil globale au sein du territoire ? L'enjeu de cette formation est simple : vous embarquer dans le marketing expérientiel pour vous emmener à re-concevoir votre espace d'accueil... Cette formation sera nourrie des retours d'expériences des participants présents et aussi de leur esprit créatif*.

Objectifs

- Exploiter la notion de marketing expérientiel pour faire vivre une expérience au client
- Savoir transmettre, impliquer et partager le projet avec son équipe
- Acquérir une méthodologie dans la conduite du projet

Dates et lieu

☀ **04 et 05 mai - Marmande**



Public

Directeurs et/ou chefs de projet ayant un projet de ré-aménagement de leur office de tourisme à moins d'un an.

12 personnes maximum

*« Attention, les participants ne sortiront pas tous indemnes de cette tempête de cerveau. La MOPA décline toute responsabilité sur les innovations qui pourraient naître de cette session !! »



🔍 **En savoir plus :** bit.ly/expérientielMOPA

ACCUEIL & SADI

JT	La Rencontre des APEXIENS & APEXIENNES	19
F	Accessibilité : Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap	19
JT	Tourisme et festival	20
JT	Tourisme, transports et SADI	20
F	Défi numérique : virage numérique et tactile	21
JT	Club Qualité Aquitaine	21

Pour rappel, poursuite en 2015 des formations «**Démarche qualité, l'animer au sein de son office de tourisme**» les 27/01, 11&12/03, 26&27/05 et 15/09 , «**APEX**» **promo 6** les 15&16&27&28/01, 10/02 et «**APEX**» **promo 7** les 15/12/14, 12&13/02, 12&13/03, 09&10/04, 11&12&26/05.

SADI - Accueil numérique

Il est déjà loin le temps où la perception de la notion "accueil numérique" rimait avec une liste de course d'outils électroniques. Une tablette, une borne, un écran, un ANT et la wifi ne font pas d'un office de tourisme une structure à la pointe de l'accueil pour les clients ! Ce n'est qu'un des lieux de passage de la destination dans lequel les services, l'accueil et l'information doivent être au top. Le reste des lieux de fréquentation ou encore les hébergements doivent aussi proposer des services et de l'information touristique qualitative... Aux OT de coordonner tout ça en alliant l'humain, le numérique et le papier, notamment avec le maillage du territoire et l'optimisation des ressources interne et externe dans le cadre d'un SADI.

Vous souhaitez vous inspirer par des photos, des vidéos, des retours d'expériences, des fiches techniques, des apports méthodologiques, retrouvez tout ce contenu en libre accès sur la nouvelle rubrique SADI - Accueil numérique du site de la MOPA : bit.ly/sadiMOPA

La rencontre des Apexiens et des Apexiennes

29/01

JT

Contexte

Lancée en 2013 en Aquitaine, la formation Accueil Par EXcellence pour les conseillers en séjour a connu un réel succès dans les offices de tourisme si bien qu'une 7ème et dernière promotion démarre fin 2014. Ce sont donc plus de 100 Apexiennes et Apexiens qui seront formés fin 2015. L'heure de la mise en réseau et des échanges d'expériences a sonné pour des participants survitaminés qui ont déployé de nombreux outils depuis la fin de leur cursus. Apex, un an plus tard ! Voici la journée «bonnes pratiques et stratégie» à ne pas louper !

Objectifs

- Favoriser les échanges d'expériences et l'acquisition de méthode et d'outils via des présentations de réalisations concrètes sur les territoires aquitains.
- Poursuivre la création collective du centre de ressources régional APEX

Date et lieu

☀ **29 janvier - Dax**

Public

Conseiller(e)s en séjour ayant suivi la formation APEX

Apexiens, Apexiennes, mobilisez-vous pour votre 1ère rencontre annuelle!

🔍 **En savoir plus :** bit.ly/apexMOPA

Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap

05&06/03

ou

09&10/11

F

Contexte

La loi de 2005 sur l'accessibilité prévoyait la mise en conformité d'ici le 1er janvier 2015 de tous les ERP (Établissements Recevant du Public). Même si un délai supplémentaire a été accordé, les offices de tourisme manifestent un intérêt soutenu sur toutes les questions relatives à l'accessibilité. La région Aquitaine se situe même dans les premières régions de France en nombre d'offices de tourisme labellisés.

Pour rappel : cette formation de deux jours doit être suivie par au moins deux personnes de l'équipe accueil pour tout office souhaitant concourir à l'obtention du label Tourisme et Handicap.

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Comprendre et appréhender les besoins spécifiques et attentes des clientèles en situation de handicap
- Comprendre la philosophie de la loi de 2005 et les règles en matière d'accessibilité
- Connaître les aides techniques et autres outils facilitant la transmission d'informations touristiques
- Mieux appréhender le label "Tourisme et Handicap".

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 05 et 06 mars - Pau** (en collaboration avec l'UDOTSI et le CDT Pyrénées-Atlantiques)

☀ **Session 2: 09 et 10 novembre - Dordogne** (en collaboration avec l'UDOTSI et le CDT Dordogne)

Formateurs : GIHP Aquitaine www.forma-gihp.org

En concertation avec la DIRECCTE Aquitaine, le Conseil Régional et les CDT aquitains.

Public

- Directeurs et techniciens d'offices de tourisme
- animateurs de pays touristiques

14 personnes maximum

🔍 **En savoir plus :** bit.ly/accessibiliteMOPA

Tourisme et festival

31/03

JT

Contexte

L'évènementiel est un élément incontournable de l'offre touristique. En Aquitaine, de nombreux festivals maillent le territoire. Organisée en collaboration avec la Direction de la Culture du Conseil Régional (label Aquitaine en Scène), cette journée technique permettra de mettre en contact les acteurs de la culture et de l'évènementiel avec les offices de tourisme.

Objectifs

Cette journée, organisée à Marmande (Garorock et office de tourisme Val de Garonne) privilégiera les retours d'expériences de collaborations réussies entre offices de tourisme et festivals.

Mais ce sera également l'occasion de réfléchir collectivement à l'amélioration de la communication et aux possibilités d'actions transversales tourisme/festivals comme par exemple dans le cadre du transport (opération FestTer).

Date et lieu

☀ **31 mars - Marmande**

Public

- Directeurs d'offices de tourisme
- Responsables animations, évènementiels d'offices de tourisme
- animateurs de pays touristiques



🔍 **En savoir plus :** bit.ly/festivalMOPA

Tourisme, transports, mobilité et SADI

01/10

JT

Contexte

Le transport est une étape indissociable de l'expérience client dans le tourisme. Il vient, il reste mobile, il repart, il est en mouvement constant dans son cycle de voyage. Ses attentes et son comportement évoluent notamment avec l'arrivée du numérique, la prise en compte du facteur écologique ou encore avec les offres d'itinérance et les nouveaux modes de consommation autour de l'économie collaborative. Parallèlement l'accessibilité d'un territoire est l'un des facteurs clés dans le choix d'une destination touristique.

A la MOPA, après les "Habitants et le SADI" en 2014, il nous a semblé important de traiter la thématique du transport qui prend tout son sens dans les stratégies d'accueil des territoires touristiques.

Objectifs

Favoriser les échanges d'expériences sur la prise en compte de l'analyse des flux de clientèles et des transports dans le tourisme en s'appuyant sur des témoignages de réalisations concrètes et de projets.

Date et lieu

☀ **01 octobre - Les Eyzies**

Public

Journée prioritairement dédiée aux offices de tourisme d'Aquitaine mais également ouverte à tout office de tourisme hors Aquitaine, aux services des collectivités en charge du tourisme ou du transport et à tout acteur public ou privé exerçant sur ces thématiques



🔍 **En savoir plus :** bit.ly/transportsMOPA

Défi numérique : virage numérique et tactile

12&13/10

F

Contexte

Si l'usage du numérique et du tactile ne sont plus à prouver dans les pratiques touristiques. Il est essentiel de comprendre les comportements et les usages des touristes avant, pendant et après séjour est important en tant que technicien du tourisme institutionnel.

Quels sont les enjeux aujourd'hui autour de la mobilité, autour du wifi territorial en tant que collectivité territoriale ou office de tourisme ?

La prise en main des appareils (smartphones, tablettes) seront privilégiés pendant cette formation.

Objectifs

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront en capacité de :

- Mieux comprendre l'évolution du numérique et du tactile dans les offices de tourisme et destinations touristiques
- Pouvoir l'intégrer dans sa pratique professionnelle et l'inscrire dans une démarche de qualité d'accueil optimale.

Dates et lieu

12 et 13 octobre - Bordeaux (CNFPT)



Public

- Techniciens d'offices de tourisme
- animateurs de Pays touristiques
- Agents en charge du tourisme au sein des collectivités
- Agents de développement local

Les personnels de la fonction publique territoriale sont particulièrement invités à participer à cette formation CNFPT



En savoir plus : bit.ly/virageMOPA

Club Qualité

04/12

JT

Contexte

Avec plus d'une trentaine d'offices de tourisme marqués Qualité tourisme en Aquitaine, notre région est la 1ère en nombre de structures marquées. Afin de maintenir des échanges et de favoriser les retours d'expériences, le Club Qualité, organisé depuis plusieurs années est un rendez-vous incontournable. En 2015, la thématique appréhendée sera «l'évaluation de la satisfaction client à l'échelle de la station ou du territoire».

Objectifs

Comment évaluer la satisfaction client pendant et après le séjour ?

Comment tenir compte des opérateurs locaux (Centres de vacances, Clubs, résidences de tourisme, etc...) qui mènent eux aussi des enquêtes de satisfaction ? Des partenariats sont-ils possibles ?

Comment l'utilisation du numérique et de logiciels spécialisés pourraient faciliter ces évaluations ?

Ne pourrait-on pas automatiser les enquêtes de satisfaction via les plates-formes de commercialisation ?

Date et lieu

4 décembre - Gironde

En partenariat avec le CDT des Landes et l'UDOTSI Gironde

Public

Directeurs et responsables qualité des offices de tourisme marqués Qualité Tourisme™



En savoir plus : bit.ly/qualiteMOPA

TEAM NUMERIQUE

F	Challenge des Reporters de Territoires d'Aquitaine	23
F	Post ANT: Repenser ses services autour de l'animation numérique	24
F	Post ANT : Techniques de prise de parole en public et animation d'ateliers	24
F	Campus des #ET11	25

Pour rappel, poursuite de la formation «**Reporter de Territoire**» **promo 4** les 13/01, 09&10/02, 13/03, 21&22/05, 04&05/06 2015.

Ressources numériques

- Vous êtes un ANT confirmé ou un ANT qui vient de démarrer ? Dans les deux cas, la rubrique <http://aquitaine-mopa.fr/ant> est faite pour vous avec notamment la partie "Ressources ANT" dans laquelle vous retrouverez des exemples de programmes, d'ateliers, de tutoriels, de suivi qualité, de coordination... sans oublier le site et le Facebook national pour ne rien louper. Puis, dès 2015, les web-séminaires dédiés à l'animation numérique
- Vous êtes Reporter de territoire ou en charge de quelques créations pour votre destination ? A la MOPA, nous parions que vous ne connaissez pas le tiers des ressources cachées derrière ce lien : <http://aquitaine-mopa.fr/reporter-de-territoire> ! C'est nouveau, c'est à jour et c'est pour vous !
- Vous vous posez des questions sur les tablettes à l'accueil, l'intérêt des bornes, le contenu de votre site pour la clientèle en séjour, la mise en place technique d'un réseau d'écrans ? Vous cherchez des références, des illustrations, des inspirations ? La boîte à outils SADI sur <http://aquitaine-mopa.fr/sadi-accueil-numerique> est là pour ça alors piochez-y à volonté.

Appel à candidature : Challenge des Reporters de Territoire d'Aquitaine



Contexte

Offices de tourisme, Pays touristique, collectivités, vous souhaitez profiter de la compétence des **Reporters de territoire** aquitains à l'occasion d'un grand événement ou d'une grande manifestation que vous allez proposer sur votre territoire en 2015.

Ne vous en privez pas, candidatez !

Pas de long formulaire à remplir ni de soutenance à préparer devant un jury ! Adressez nous simplement un email à l'adresse fabien.raimbaud@aquitaine-mopa.fr avec vos motivations et le descriptif de l'évènement. Si votre territoire est choisi par les reporters vous bénéficierez de production de contenu (vidéo, photo, rédactionnel)

2 projets de territoire pourront être retenus pour 2015.

Financièrement :

Le territoire s'engage uniquement à assurer le défraiement des frais de restauration et hébergement des Reporters durant l'évènement.

La MOPA, avec ses partenaires financeurs, s'engage à proposer en plus un coaching-formation pour les Reporters volontaires sur une journée durant l'évènement. Coaching-formation assuré soit par François Perroy (Emotio tourisme) soit Patrice Ruelle (Le Belvedere Conseil). Tous deux ayant eu en charge l'animation du cycle de formation "Reporter de territoire" avec leur équipe pluri-disciplinaire.

Ce challenge est bénéfique dans les deux cas :

- Pour le territoire : cela permet à moindre coût de profiter d'une compétence du réseau,
- Pour les Reporters de territoire intéressés : cela leur permet de poursuivre leur apprentissage par une pratique sur le terrain.

Vous souhaitez plus d'infos sur le parcours "Reporter de territoire", sachez que 4 promotions auront été formées en 2015 soit un effectif d'environ 60 personnes.

En savoir plus : bit.ly/challengereportersMOPA



Date et lieu



En fonction des offres formulées par les territoires et structures du réseau.

2 candidatures de territoire retenues.

Formation-coaching sur 1 journée par territoire :

François Perroy, Emotio tourisme ou Patrice Ruelle, Le Belvedere Conseil.



Le parcours Titre Chargé de projets etourisme

En 2013 en Aquitaine, plus de 520 rendez-vous etourisme ont été programmés pour sensibiliser, accompagner et former les professionnels du tourisme aux enjeux d'internet dans leur activité. Avec à présent 125 ANT et 43 Reporters de Territoire, c'est un réseau opérationnel en poste au sein des structures institutionnelles pour faire évoluer ces dernières et proposer de nouveaux services au tissu économique local.

Sous l'impulsion de la MOPA, ces compétences se complètent et se renforcent dans une dizaine de territoires aquitains où des actions de mutualisation sont menées afin d'optimiser le temps dédié à ces missions et rester réactif par rapport aux évolutions du numérique dans le secteur touristique.

En 2014, après 3 ans de travail avec Offices de Tourisme de France, un titre est alors reconnu : c'est le titre de "Chargé de mission etourisme".

En 2015, la MOPA proposera le parcours complet pour accéder au titre. Les candidats pourront venir des 4 régions du Grand Sud Ouest (Aquitaine, Limousin, Midi-Pyrénées, Poitou-Charentes).

Pour les ANT déjà formés, la parcours de formation menant au titre sera également proposé. Ce dernier sera proposé en région Poitou-Charentes et ouvert aux candidats des 4 régions.

Une communication spécifique sur le titre sera faite en 2015 par la MOPA auprès du réseau aquitain.

Pour toute question spécifique sur le titre, nous vous invitons à consulter la FAQ dédiée bit.ly/faqtitre. Votre contact pour le moment : Mathieu Daubon, Offices de Tourisme de France: mathieu.daubon@offices-de-tourisme-de-france.org

Post-ANT : Repenser ses services autour de l'animation numérique

02&03/02
ou
12&13/02

F

Contexte

Les actions mises en place par les ANT à destination des prestataires touristiques sont diverses : journées de sensibilisation, ateliers collectifs, accompagnements individuels...

Après 2 ans, 3ans, 4ans d'accompagnement, prendre en compte les différents niveaux, anticiper le risque d'essoufflement de la démarche, repenser son animation, renouveler ses cibles et faire preuve d'imagination et de créativité sont de réels enjeux pour asseoir l'animation numérique. Contenu, format, cibles, marketing de services, tout est à réenchanter !

Objectifs

- Développer son esprit d'analyse et son auto-critique vis-à-vis de son accompagnement
- Segmenter son public, adapter son discours, et faire preuve d'imagination/d'innovation dans l'accompagnement proposé
- Etablir sa feuille de route et l'argumenter auprès de sa direction
- Mettre en place des indicateurs afin d'évaluer son action
- Connaître les nouvelles tendances web 2015, pouvoir les expliquer et les intégrer dans son accompagnement à venir

Dates et lieux

☀ **Session 1 : 02 et 03 février - Martillac**

☀ **Session 2 : 12 et 13 février - Salies de Béarn**

Formateur : Pierre Eloy, Touristic www.touristic.fr

Ces deux journées de formations seront prolongées par la journée technique "ANT" du 10 mars 2015 pour les responsables et directeurs accompagnés de leurs ANT et Reporter.

Public

Animateurs numériques de territoire

→ Pré-requis : avoir complété avec sa direction le SNUT

12 personnes maximum



 **En savoir plus :** bit.ly/servicesANTMOPA

Post ANT : Techniques de prise de parole en public et animation d'ateliers

19&20/03

F

Contexte

L'accompagnement réalisé par les ANT auprès des prestataires peut prendre différentes formes : journées de sensibilisation, ateliers collectifs, accompagnements individuels... Ce type d'actions fait appel aux connaissances et techniques acquises au cours de la formation ANT, mais nécessite également des compétences en termes de transmission de savoir et de méthodes d'accompagnement autrement dit d'animation et de savoir être.

Objectifs

- Définir son message
- Transmettre le contenu de son propos et pouvoir le reformuler
- Fluidifier son aisance à l'oral
- Maîtriser les techniques d'animation d'ateliers
- Faire preuve d'originalité dans la conception de ses supports.

Dates et lieu

☀ **19 et 20 mars - Bordeaux**

Formatrice : Mylène Beze, Beze Formation
www.beze-formation.fr

Public

Animateurs numériques de territoire (prioritairement promotions 8 et 9)

12 personnes maximum



 **En savoir plus :** bit.ly/animationANTMOPA

Le Campus des #ET 11

07&08/04

F

Contexte

En préparation des #ET11, les rencontres nationales du etourisme institutionnel, les experts du numérique se donnent rendez-vous pour deux jours de cogitation.

Ce "campus" veut rassembler des passionnés du etourisme pour une réflexion collaborative sur les évolutions générées par le numérique dans notre secteur d'activité.

Si vous êtes passionnés d'etourisme et si vous avez envie de vous tordre les neurones, ce campus est fait pour vous!

Objectifs

Autour de trois grands thèmes sur le etourisme en 2015, les participants utiliseront des méthodes de formation collaborative permettant d'apprendre des autres participants, mais également d'apporter idées, expériences.

A l'issue des deux jours de formation, un contenu collectif sera produit, qui pourra être restitué à l'occasion des #ET11.

Dates et lieu

 **07 et 08 avril - Bordeaux**

Public

- Directeurs d'offices de tourisme
- animateurs numériques de territoire
- Reporters de territoire



 **En savoir plus :** <http://bit.ly/campusET11MOPA>



WEB SEMINAIRES

Le principe est simple: il s'agit d'une conférence à suivre en direct sur le web, avec la possibilité d'interaction avec les participants, notamment avec un système de chat. L'intervention étant enregistrée, elle peut être visionnée à posteriori: ce sera une ressource supplémentaire sur le site de la mopa www.aquitaine-mopa.fr

Les intervenants seront aussi bien des membres du réseau qui ont une expertise particulière, que des entreprises Aquitaines ou l'équipe de la MOPA.

Web-séminaires apéro du samedi pour les élus

Durée: 45 min

Contexte

De nouvelles équipes sont en place dans les communes et intercommunalités depuis mars 2014. Afin d'accompagner les élus à mieux connaître le quotidien des offices de tourisme, la MOPA propose une série de 4 web-séminaires qui leur sont destinés.

Le samedi en fin de matinée semble mieux adapté à des emplois du temps chargés. Nous vous suggérons d'inviter vos élus à participer au web-séminaire le samedi à 11h en venant à l'office de tourisme, et pourquoi pas, finir par l'apéro.

Le web séminaire dure 45 minutes, questions comprises.
Plus d'informations: bit.ly/websem-elusMOPA

Animations

MOPA et différents partenaires

Dates

-  **La taxe de séjour : samedi 17 janvier à 11 heures**
-  **Le tourisme n'a pas de frontière : samedi 21 février à 11 heures**
-  **Compétence tourisme et formes juridiques de l'office de tourisme : samedi 28 mars à 11 heures**
-  **Le numérique au service du tourisme : le samedi 11 avril à 11 heures**

Public

Elus

Web-séminaires techniques

Durée: 45 min

Contexte

Retrouvez l'équipe de la MOPA ou un intervenant extérieur pour un web-séminaire technique qui fera un focus sur un sujet précis : réforme de la formation professionnelle, VAE, éléments juridiques autour d'Internet, solutions techniques innovantes, etc.

Le web-séminaire est prévu pour 45 minutes. Après 30 minutes d'exposé, un séance de réponses aux questions permet de favoriser l'interaction avec les participants.

Les web-séminaires sont enregistrés et peuvent donc être visionnés en ligne après la date du direct, sur la rubrique: bit.ly/websem-techMOPA

Animations

MOPA et différents partenaires

Dates

Chaque 1er mercredi du mois à 11heures

→ premier rdv le **07 janvier** sur le thème de la VAE (la Validation des Acquis de l'Expérience), animé par Fabien Raimbaud, Responsable Professionnalisation MOPA.

Pour connaître les RV suivants, renseignements sur le site de la MOPA ou sur le MOPA infos



Appel à projets : Les web-séminaires collaboratifs pour la Team Numérique !

ANT, Reporter de territoire, Community manager, APEX... le numérique va très vite et la MOPA vous propose donc une programmation collaborative de web-séminaires pour se tenir régulièrement informer et à jour des nouveautés et mises à jour.

Comment ça marche ? Vous avez un retour d'expériences à partager, des mises à jour spécifiques pour un atelier ANT à communiquer ou encore des bidouilles sur des outils qui pourraient être transférées dans d'autres structures ? Alors n'hésitez pas ! Proposez-nous une intervention de 20 min et profitez des web-séminaires MOPA pour partager votre expertise.

Conditions :

- accord de votre direction pour partager l'expérience dans le cadre de vos missions dédiées
- mise à disposition d'un tutoriel ou d'un support transférable en plus du web-séminaire enregistré sur le site de la MOPA.

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

Plus de renseignements: bit.ly/websem-team-numMOPA

Conditions tarifaires et inscriptions

Vous souhaitez vous inscrire aux journées 2015 proposées par la MOPA :
bit.ly/inscription2015MOPA

L'ensemble des rendez-vous organisés et proposés par la MOPA en 2015 sont ouverts aux personnels des offices de tourisme, pays touristiques, CDT, CRT et collectivités d'Aquitaine œuvrant dans le développement touristique.

Les modules « SO Manager » s'adressent aux offices de tourisme de tout le Sud Ouest (Aquitaine, Limousin, Midi-Pyrénées, Poitou-Charentes). Pour les aquitains, les règles tarifaires sont celles mentionnés en point n°2 « Tarification pour les formations régionales et journées techniques ». Pour les autres, les règles tarifaires sont celles du Relais territorial régional auquel l'office est rattaché.

TARIFICATION 2015 :

La MOPA facture à l'occasion de toutes les formations et journées techniques un forfait à 25 € TTC par jour et par personne, correspondant aux diverses prestations (accueil café, déjeuner et frais de salle éventuels). Ce montant est une moyenne calculée sur l'ensemble des journées de formation.

Tarification pour les formations régionales et journées techniques :

- Adhérent MOPA, salarié de droit privé ou agent de la fonction publique :

25 € TTC de contribution au coût pédagogique par journée et par personne (auquel s'ajoute le forfait à 25 € TTC correspondant aux diverses prestations (accueil café, déjeuner et frais de salle éventuels)).

- Non-adhérent institutionnel aquitain :

50 € TTC de contribution au coût pédagogique par journée et par personne (auquel s'ajoute le forfait à 25 € TTC correspondant aux diverses prestations (accueil café, déjeuner et frais de salle éventuels)).

- Non-adhérent institutionnel non-aquitain :

75 € TTC de contribution au coût pédagogique par journée et par personne (auquel s'ajoute le forfait à 25 € TTC correspondant aux diverses prestations (accueil café, déjeuner et frais de salle éventuels)).

- Autre (consultant, formateur...) :

100 € TTC de contribution au coût pédagogique par journée et par personne (auquel s'ajoute le forfait à 25 € TTC correspondant aux diverses prestations (accueil café, déjeuner et frais de salle éventuels)).

IMPORTANT :

Toute annulation à une formation ou journée technique devra faire l'objet d'un email à l'adresse : fabien.raimbaud@aquitaine-mopa.fr ou laure.dubois@aquitaine-mopa.fr

25 € sont refacturés si le désistement intervient moins de 7 jours avant la rencontre (devis signés avec les restaurateurs ou traiteurs à J-7).

50 € sont facturés si nous ne sommes pas prévenus de l'annulation.

Toute facture est adressée 7 jours avant la rencontre.



Des rendez-vous à ne pas manquer...



17 mars : Focus sur la structuration touristique et Assemblée Générale de la MOPA

Regroupement des régions, compétence "office de tourisme" au niveau intercommunal, regroupement des structures, l'actualité est riche. Des modifications qui vont impacter chacun d'entre nous dans l'organisation touristique territoriale.

La MOPA vous propose donc une journée complète sur ce thème à l'occasion de son Assemblée Générale annuelle afin de faire un point d'étape sur l'ensemble de ces questions.

Cette journée se déroulera à l'hôtel de Région à Bordeaux, en présence de **Renaud Lagrave**, vice-président en charge du tourisme au Conseil Régional d'Aquitaine et de **Jean Burtin**, président d'Offices de Tourisme de France.

Cette journée exceptionnelle est ouverte aux élus locaux, administrateurs des offices de tourisme et pays touristiques, techniciens, ainsi qu'à nos amis et collègues des régions voisines.

Plus d'informations: bit.ly/17mars2015MOPA

Le tourisme fait son (semi) marathon

De plus en plus nombreux, les personnels des offices de tourisme se sont mis à la course à pied! en collaboration avec Les Gascons de Bordeaux, la MOPA vous lance un défi sportif : **participer au marathon duo de Sauternes (Gironde) le dimanche 24 mai 2015.**



Un marathon duo se court en binôme. Le premier coureur fait 22 km, le deuxième 19, le dernier kilomètre se courant à deux.

En participant à cet évènement vous aurez droit à un tarif réduit sur l'inscription et à une tenue marathon Gascons de Bordeaux. Nous concoctons également une soirée d'accueil la veille de la course. Pour votre hébergement, les offices de tourisme du Sud Gironde (les fameux Gascons de Bordeaux) seront vos meilleurs conseillers.

Alors, n'hésitez-pas : constituez un binôme et rendez-vous le 24 mai dans les vignes de Sauternes!

NB : les participations au marathon dans son intégralité ou au trail sont bien sur possibles.

Rendez-vous

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre
Le grand chamboulement de la location saisonnière	27								
Taxe de séjour		02&03							
Repenser sa stratégie autour du numérique			10						
Visites guidées et produits de visite				03					
Monter sa stratégie boutique					21&22				
Monter une régie publicitaire					28&29				
Baisser ses charges de fonctionnement									
Commercialiser des produits et forfaits touristiques									
Contrat de travail et convention collective				13&14					17&18
Accompagner ses équipes au changement						11&12			
Stratégie marketing et management de destination						15&16			10&11
Challenge destination numérique				01&02					
Animer et promouvoir une démarche de mise en accessibilité de son territoire	13	05&06	26						
Monter un projet de développement touristique	27		26&27						
Tourisme durable			12&13						
Repenser son animation, impliquer ses acteurs et faire preuve de créativité				09&10					
Marketing expérientiel					04&05				
Mettre en place sa démarche qualité	27		11&12		26&27				15
APEX promo 6	15&16 27&28	10							
APEX promo 7 (1ère date le 15/12/14)		12&13	12&13	09&10	11&12 &26				
Rencontre APEX	29								
Accueillir, informer les personnes en situation d'handicap			05&06						
Tourisme et festival			31						
Tourisme, transport, mobilité et SADI									
Défi numérique									
Club Qualité									
Reporter de Territoire promo 4	13	09&10	13		21&22	04&05			
Post ANT: repenser ses services		02&03 12&13							
Post ANT: techniques de prises de parole en public			19&20						
Campus des #ET11				07&08					

Octobre	Novembre	Décembre	Renvoi page	Qui de votre équipe?
			p 8	
			p 8	
			p 9	
			p 9	
06			p 10	
			p 10	
	05		p 11	
		10&11	p 11	
			p 13	
			p 13	
			p 14	
			p 14	
			p 15	
			p 16	
			p 16	
08&09			p 17	
			p 17	
			p 18	
			p 18	
			p 18	
			p 19	
	09&10		p 19	
			p 20	
01			p 20	
12&13			p 21	
		04	p 21	
			p 22	
			p 24	
			p 24	
			p 25	



Ouverts au réseau Aquitaine



- **Congrès Offices de tourisme de France**
24 & 25 septembre 2015
Dijon
- **#ET11**
Semaine du 13 au 17 octobre 2015
- **Journée technique sur le document unique des risques**
10 février (demi-journée)
Organisée par l'UDOTSI Gironde

Rencontres pour les OT de Gironde exclusivement organisées par l'UDOTSI 33:

- | | |
|----------------------------------|--------------|
| • Club qualité Haute Gironde | 3 février |
| • Club qualité Libournais | 3 mars |
| • Club qualité Médoc | 17 mars |
| • Club qualité Entre deux Mers | 24 mars |
| • BOURSE AUX DEPLIANTS | 9 avril |
| • Club qualité Sud Gironde | 22 septembre |
| • Club qualité Bassin d'Arcachon | 6 octobre |
| • Document unique des risques | 1er décembre |



Rencontres pour les OT des Landes exclusivement organisées par le CDT 40:

- Les Rencontres du Tourisme Landais
2 avril - littoral
- Les Rencontres OT-CDT de janvier 2015 pour les OT de l'intérieur
20 janvier (9h30-12h30)
- Les Rencontres OT-CDT de janvier 2015 pour les OT du littoral Nord
22 janvier (9h30-12h30)
- Les Rencontres OT-CDT de janvier 2015 pour les OT du littoral Sud
22 janvier (14h30-17h30)
- Les Rencontres OT-CDT de juin 2015 pour les OT de l'intérieur
9 juin (14h30-17h30)
- Les Rencontres OT-CDT de juin 2015 pour les OT du littoral Nord
11 juin (9h30-12h30)
- Les Rencontres OT-CDT de juin 2015 pour les OT du littoral Sud
11 juin (14h30-17h30)
- Les Rencontres OT-CDT d'octobre 2015 pour les OT de l'Intérieur
13 octobre (14h30-17h30)
- Les Rencontres OT-CDT d'octobre 2015 pour les OT du littoral Nord
15 octobre (9h30-12h30)
- Les Rencontres OT-CDT d'octobre 2015 pour les OT du littoral Sud
15 octobre (14h30-17h30)

Les services de la MOPA

Des outils opérationnels pour les adhérents

Organisation touristique et structuration

- Expertise sur différents sujets : SLOT (Schéma Local d'Organisation Touristique), évolutions des métiers du tourisme, taxe de séjour
- Accompagnement au regroupement d'offices de tourisme
- Appui conseil sur des questions d'ordre réglementaire
- Appel à projet territorial dans le cadre du RIT. Avant le dépôt de candidature : un rendez-vous pour expliquer les outils et le rôle de la MOPA. Après le dépôt de candidature, les accompagnements MOPA sont à disposition du territoire

Professionalisation

- Pilotage financier de l'ensemble du dispositif régional de professionnalisation pour les acteurs institutionnels du tourisme
- Négociation avec les partenaires de la formation professionnelle (Conseil Régional d'Aquitaine, AGEFOS-PME et OPCA interfilières - FAFIH, VIVEA, UNIFORMATION)
- Appui conseil pour la mise en place de Programmes Locaux de Professionnalisation (dans la cadre du RIT)
- Ingénierie pédagogique, administrative, financière et logistique des différentes formations (formations régionales, formations locales interfilières et offices de tourisme) et journées techniques
- Appui conseil au réseau

Autofinancement

- Accompagnement des structures sur les projets de mise en place de régie publicitaire ou de boutique
- Coordination de la régie publicitaire interrégionale
- Organisation de groupes de travail
- Construction d'une boîte à outils sur la thématique autofinancement
- Appui conseil au réseau

Numérique

- Appui et conseil autour des stratégies et du management numérique de destination (SNUT, Challenge destination numérique, formation)
- Accompagnement aux démarches de mutualisation des compétences numériques et à la coordination territoriale de l'animation numérique
- Appui à la formation continue autour de l'animation numérique (formation post-ant, journées techniques, groupes de travail, web-séminaires, veille)
- Expertise, accompagnement et formation sur la mise en place d'un SADI (schéma d'accueil et de diffusion de l'information) et sur l'impact du numérique dans les missions d'accueil des offices de tourisme
- Organisation et animation de groupes de travail spécialisés en tourisme

Démarches qualités

- Sensibilisation à la démarche qualité
- Animation du réseau par différents outils (club qualité, groupe facebook...)
- Coordination des dossiers de demande de subvention pour le 1er audit
- Accès à Kalosori pour l'auto-évaluation
- Animation des marques de pays (comité régional, sensibilisation, journées techniques...)
- Accompagnement à la mise en place d'un SLAG (Schéma Local d'Accompagnement à la Gastronomie) (sensibilisation, groupe de travail, réunion d'information, aide au cahier des charges et choix des intervenants...)

Animation réseaux et communication

- Animation et mise à jour régulière du site internet de la mopa
- Veille quotidienne (Mopa Infos, Scoop It, Réseaux sociaux...)
- Représentation du réseau des OTSI et Pays touristiques dans les instances de niveau régional et national: Conseil d'administration du CRTA, Commission régionale Tourisme et Handicap, Comité de pilotage régional SIRTAQUI, Contrat d'objectifs des métiers de l'Hôtellerie Restauration Tourisme, Commission prospective et commission formation professionnelle OTF, commission tourisme du RIT...
- Animation de groupes de travail sur différentes thématiques (SADI, Habitants, locations saisonnières...)

Comment profiter des

★ Site internet

Le site Internet www.aquitaine-mopa.fr, avec près de 4 000 visiteurs uniques par mois, rayonne largement au-delà des frontières régionales. C'est parce que nous prenons soin de mettre en ligne l'ensemble des ressources des formations, diaporamas, web-séminaires, mais aussi toutes les boîtes à outils et méthodes d'accompagnement. Une manière d'ouvrir au plus grand nombre les réflexions menées dans notre région.

★ Pour les adhérents

Les offices de tourisme et pays touristiques adhérents à la MOPA ont accès à l'**accompagnement de l'équipe de la MOPA** dans nos différents domaines d'intervention (structuration, professionnalisation, numérique, qualité, ou développement de l'autofinancement). Nous avons établi une liste précise des services apportés par l'équipe de la MOPA ainsi que leurs limites (en nombre de réunions de terrain par exemple). Ce "guide des services" est accessible en ligne ici: bit.ly/servicesMOPA

Les cotisations 2015

→ OTSI: composée d'une part fixe et d'une part variable

	SI	OT 1*	OT Non classé	OT 2*	OT 3*	OT 4*	OT Catégorie III	OT Catégorie II	OT Catégorie I
Part fixe	82,40 €	82,40 €	113,30 €	113,30 €	154,50 €	206,00 €	103,00 €	154,50 €	206,00 €
Part variable	/	10 € par ETP	10 € par ETP	10 € par ETP	10 € par ETP	10 € par ETP	10 € par ETP	10 € par ETP	10 € par ETP

→ PAT et Territoires associés: montant fixe: 795,50 €

→ Structures associées: montant fixe: 300 €

services de la mopa?

NOUVEAU

NOUVEAUTE 2015 : Le Pack'AP

Parce que les managers d'offices de tourisme ou les animateurs de pays touristiques sont au quotidien "la nez sur le guidon", parce qu'il leur faut prendre du recul pour optimiser leur stratégie, nous avons décidé de proposer un Pack' AP, pour Pack Accompagnement Personnalisé.

Le contenu du Pack :

- Une **première journée de travail** avec l'équipe de l'office ou du pays permet de faire le point sur l'ensemble des projets en cours et des problématiques rencontrées. Cette journée, qui se déroule à la MOPA, est aussi l'occasion de mettre en place des outils collaboratifs pour le Pack'AP. A l'issue de la journée, la MOPA propose au territoire une feuille de route
- Chaque mois **une séance de coaching** (principalement en visio) permet au référent MOPA et au manager de faire un point d'étape sur la feuille de route
- Une **deuxième journée** est organisée après 9-10 mois sur le terrain, pour faire un point sur les réalisations, et réadapter la feuille de route
- Le **bonus** : une intervention (conférence, intervention en Conseil communautaire ou AG, etc.) d'un membre de la team MOPA.

Coût du Pack : 900 euros HT/an

Pour mieux comprendre l'esprit de notre pack, voici l'interprétation très limpide qu'en fait Didier Chappaz, directeur de l'Office de tourisme Côtes Landes Nature : "La MOPA, c'est un peu comme une salle de sport : avec l'abonnement (l'adhésion), tu as accès à tous les instruments, mais tu ne sais pas dans quel ordre les utiliser. Le Pack'Ap, c'est le coach qui va te faire ton programme d'entraînement..."



RÉGION
AQUITAINE



Jean-Luc Boulin

Directeur

jean-luc.boulin@aquitaine-mopa.fr

05.57.57.03.87 / 06.86.18.90.30

Laurence Amestoy
Responsable Vie associative et Finances
laurence.amestoy@aquitaine-mopa.fr
05.57.57.03.88



Fabien Raimbaud

Responsable Professionnalisation
fabien.raimbaud@aquitaine-mopa.fr
05.57.57.03.89 / 06.30.35.35.28

Laure Dubois

Chargée de gestion Professionnalisation et Développement
laure.dubois@aquitaine-mopa.fr
05.57.57.03.89



Jean-Baptiste Soubagné
Responsable Stratégies numériques
jean-baptiste.soubagne@aquitaine-mopa.fr
05.57.57.03.84 / 06.18.55.04.07

Hélène Nermord

Chargée de mission Animation réseau et Communication
helene.nermord@aquitaine-mopa.fr
05.57.57.03.86 / 06.10.36.41.11

