

Metteur en scène de l'office de tourisme du futur



Assemblée Générale
17 mars 2015
Bordeaux



Édito

La MOPA a **12 ans**. On pourrait penser notre réseau totalement organisé, et notre association définitivement installée dans le paysage touristique. Mais il n'en est rien, et ce n'est pas en 2015 que les équipes et administrateurs de la MOPA vont commencer à s'ennuyer. En effet, avec la réforme territoriale redessinant les contours des régions, notre organisation va évoluer. Dès le mois de novembre dernier, des contacts ont été pris avec les Relais Territoriaux qui demain composeront la grande région, à savoir la FROTSI Limousin et la FROTSI Poitou-Charentes.

Nous avons mis en place un groupe de travail pour construire le projet du futur Relais Territorial de la Grande Région. Je me réjouis de l'enthousiasme qui prévaut aux discussions et de l'envie partagée de collaborer de mes collègues du Limousin et de Poitou-Charentes.

La grande région aura un poids touristique de premier plan. Le futur réseau représentera **400** offices de tourisme et **1400** salariés. Autant dire que les marges de mutualisation et d'innovation sont importantes, tout en conservant la proximité et la qualité de services qui sont la marque de fabrique de la MOPA depuis 10 ans.

Parallèlement, nous avons entamé une réflexion sur l'autofinancement de la MOPA, afin de développer les activités commerciales qui permettent à la fois une meilleure autonomie financière mais aussi l'exportation des savoir-faire aquitains.

De ces deux réflexions conjointes, naîtra le Relais Territorial de demain. Un Relais Territorial sans doute plus vaste mais toujours à l'avant-garde de l'économie touristique et au service de son réseau.

Frédérique DUGENY
Présidente

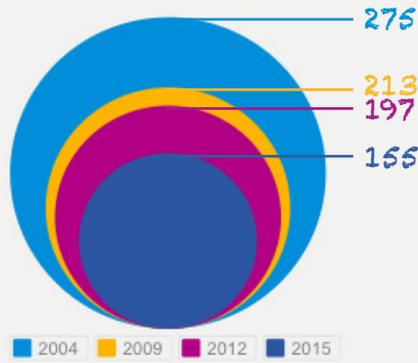
Sommaire

Edito	p 2
Le réseau aquitain	p 3
Professionalisation	p 4-5
Etourisme	p 6
Animation réseau et expérimentation	p 7-8
Projets 2015	p 9-10
Services MOPA	p 11

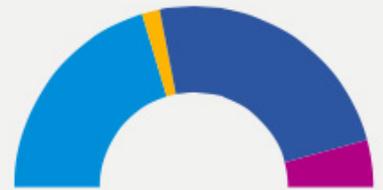
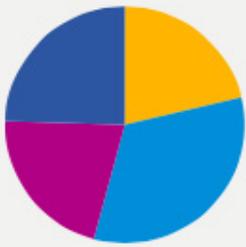
Nombre d'OTSI aquitains au 1er janvier 2015

155

Evolution du nombre d'OTSI depuis 2004



LE RESEAU AQUITAIN

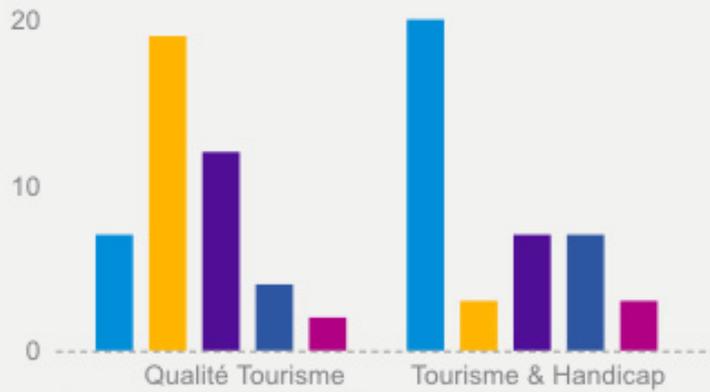
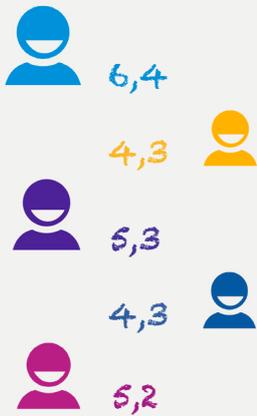


Cat. I ou 3* et 4* (21%)
Cat. II ou 2* (33%)
Cat. III ou 1* (21%)
Non classé (25%)

Association (58%)
EPIC (22%)
Régie (19%)
Autres (1%)

Communal (41%)
Intercommunal (3%)
Communautaire (48%)
Intercommunautaire (8%)

ETP MOYEN



Pyrénées Atlantiques Landes Gironde Dordogne Lot et Garonne



LA COMMUNICATION DE LA MOPA



Visiteurs en 2014

44 615

↑ 4,5%



1871 personnes
aiment la page

soit
+16,9%



3584 abonnés

soit
+19,46%



52600 vues
1145 followers

soit +42,9% de
vues et +12,25%
de followers

Depuis le lancement du Dispositif Régional de Professionnalisation en 2004, 10 années se sont écoulées. 10 années durant lesquelles l'Etat-Directe, le Conseil Régional d'Aquitaine, AGEFOS-PME Aquitaine et la MOPA ont travaillé ensemble et poursuivent leurs efforts pour appuyer la montée en compétence du réseau des salariés des offices de tourisme et pays touristiques aquitains.

5 CHIFFRES CLES

- 212 journées de formation réalisées (+5,5% par rapport à 2013)
- 97 modules de formation
- 2520 journées-stagiaires
- 12 personnes en moyenne par journée de formation
- 10 territoires accompagnés dans leur Programme Local de Formation

LE FINANCEMENT

- 260 000 euros (dont plus de 80% négociés avec les partenaires Etat-Directe, Conseil Régional Aquitaine, AGEFOS-PME)
- 1225 euros : c'est le coût moyen pour 1 journée de formation
- 102 euros : c'est le coût moyen pour 1 journée de formation pour 1 salarié (dont 25 euros à la charge de la structure)

La satisfaction en 2014

Résultats des enquêtes de satisfaction sur les actions régionales :

Taux de retour : **47%**



98% ont jugé la formation utile

92% estiment pouvoir appliquer directement les enseignements de la formation de retour dans la structure

Résultats des enquêtes de satisfaction sur les actions locales :

Taux de retour : **33%**

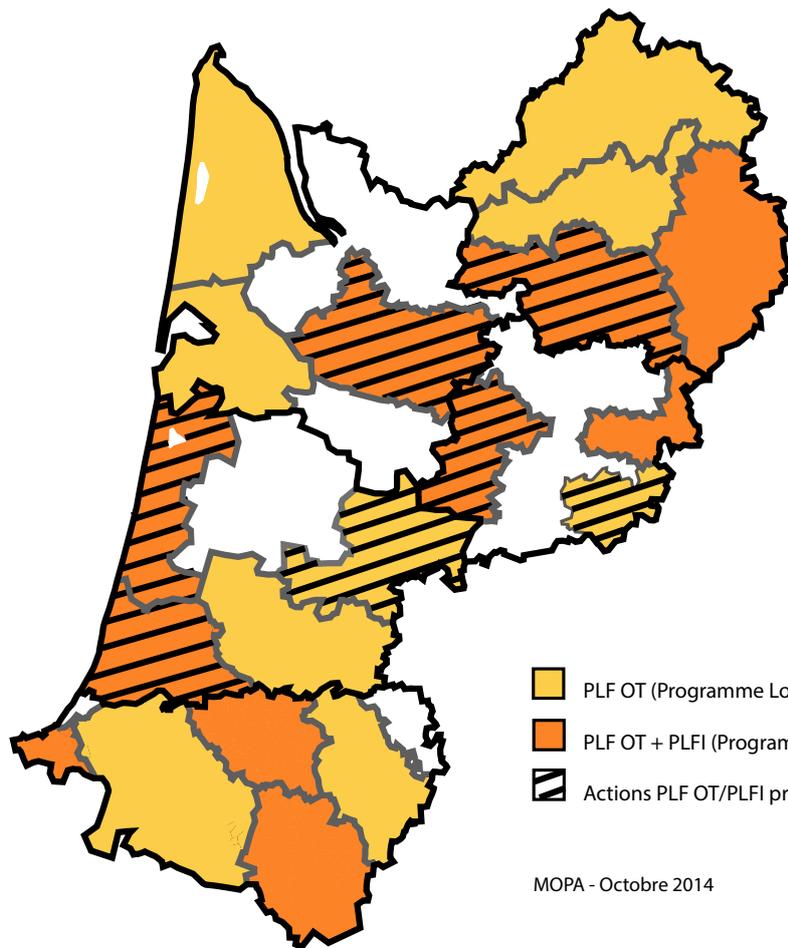


96% ont été "Très satisfaits" à "Satisfaits" du contenu proposé. A contrario seulement **4%** de "Moyennement satisfaits" à "Insatisfaits"

90% estiment pouvoir appliquer directement les enseignements de la formation de retour dans la structure

Professionnalisation des territoires

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



- PLF OT (Programme Local de Formation des Offices de Tourisme) 2005 - 2014
- PLF OT + PLFI (Programme Local de Formation Interfilières) 2005 - 2014
- Actions PLF OT/PLFI programmées en 2015

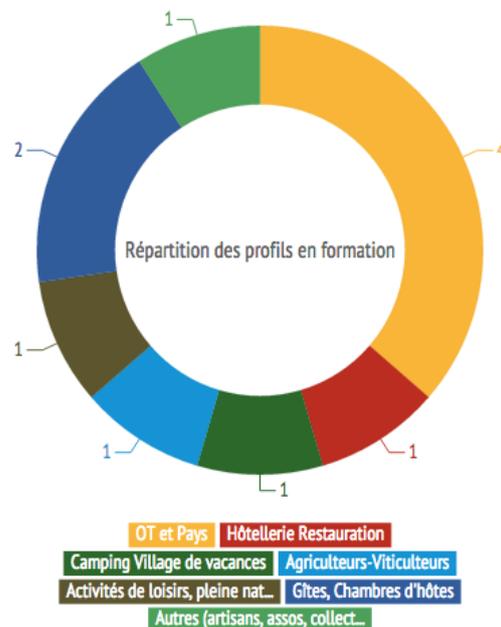
MOPA - Octobre 2014



Retour sur 5 années d'interfilières (2010-2014)

Dans le cadre du Contrat d'Objectifs Régional des métiers de l'Hôtellerie-Restauration-Tourisme, les Programmes Locaux de Formation Interfilières (PLFI) ont ainsi pu être accompagnés dans leur mise en place par la MOPA et les principaux partenaires financeurs (Etat-DIRECCTE, Conseil Régional d'Aquitaine, AGEFOS-PME Aquitaine et autres OPCA).

610 000 euros
475 journées de formation
11 personnes en moyenne par jour de formation
2/3 d'acteurs privés
1/3 d'acteurs institutionnels
9 personnes sur 10 ont été "Très satisfaites"
à "Satisfaites" du contenu proposé
9 personnes sur 10 estiment pouvoir appliquer
au sein de leur structure les connaissances acquises



Un outil pertinent

8/10 pertinence du **SNUT**

98,3%

Des utilisateurs trouvent que le **SNUT** répond bien aux préoccupations actuelles

Un outil populaire

95%

des utilisateurs recommanderaient l'outil **SNUT** à des collègues

Diagnostiquer votre stratégie numérique en 1h avec le SNUT

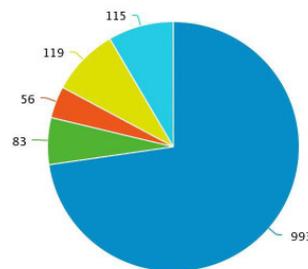
La plateforme SNUT positionne la MOPA et l'Aquitaine comme une région toujours innovante et à la pointe en etourisme car c'est le premier outil en son genre, permettant à un manager d'office de tourisme d'auto-diagnostiquer la stratégie numérique globale de sa structure gratuitement et librement.

24 juin 2014 **lancement du SNUT**
 18 mois **de travail collaboratif**
 280 OT **en France référencés dont 80 Aquitains**

Le diagnostic numérique et son analyse mutualisés en Aquitaine

En 2014, la base de données SirtAqui intègre le référentiel du diagnostic numérique pour un déploiement sur toute l'Aquitaine suite au travail mené par des ANT formés, la MOPA et le Comité départemental du tourisme Béarn Pays Basque. Ce dernier a aussi développé un site dédié au traitement automatique des résultats : <http://www.adn-territoire.com>

Question: Avez-vous un site internet spécifiquement dédié à votre entreprise en dehors d'une fiche ou d'une page dédiée sur un site de label ou un annuaire
Périmètre d'analyse: Aquitaine
Catégorie(s): Aires de camping-cars | Activité sportive et culturelle, séjour | Dégustations | Hébergement collectif | Hébergement locatif | Hôtel | Camping | Activité et équipement de loisirs | Patrimoine culturel | Restaurant | Résidence de tourisme | Thermalisme | Village vacances |



■ Oui ■ Non par manque de temps ■ Non par manque de budget
 ■ Non par manque de compétence ■ Non je n'en vois pas l'intérêt

Une réflexion de fond sur l'accompagnement (numérique) des partenaires

Déjà 3 ans voire 4 ans que certains ANT ont lancé des accompagnements auprès des prestataires touristiques et aujourd'hui un essoufflement peut se faire sentir sur les formats proposés ou encore les thèmes. Comment recruter les professionnels et partenaires locaux jamais atteints et satisfaire ceux qui souhaitent aller plus loin qu'un simple atelier ? C'est le dilemme de bon nombre d'ANT au sein de leur structure qui perfectionnent également leur accompagnement dans un vrai marketing de services avec l'arrivée des Reporters de territoire. « ANT depuis 3 ans, et après ? » est une réflexion de fond menée en 2014 par la MOPA pour donner des pistes de réponses.

25,5%

le temps moyen dédié à l'ANT*

*Temps calculé auprès des ANT qui ont réalisé au moins une action

+900 entreprises touristiques ont suivi des actions d'accompagnement en 2014

Soit plus de 2000 participants

<http://aquitaine-mopa.fr/ant>



Chantiers ouverts en 2014 :

- Groupe de travail location saisonnière → partenariats Myeasytrip, Abritel
- Groupe de travail Habitants → Metteur en Scène de Territoire
- Groupe de travail SNCF et OT → journée technique en 2015
- Club boutique et régie
- Des dossiers techniques (OT mobile, écran, tablette, compteurs)

La MOPA en immersion sur le terrain

La MOPA a profité de l'été 2014 pour plonger dans l'univers des offices de tourisme et (re)découvrir le métier d'accueil et les problématiques du terrain. Jean-Luc était reçu à Saint Jean Pied de Port, Fabien dans les 4 offices de tourisme de la Vallée de l'Isle, Jean-Baptiste à Mimizan, Laure à Bordeaux et Hélène à Médoc-Océan.

Une riche expérience !



2014, une année de transition pour les Marques de Pays

Une réflexion a été engagée autour des Marques de Pays et se poursuivra sur les années à venir :

L'association INTERPATT a été dissoute suite à la disparition des dernières FRPAT (Bretagne, Normandie et Languedoc Roussillon).

INTERPATT

La MOPA et les autres régions ont rencontré en 2014 la Fédération Nationale des Bistrots de Pays afin d'étudier ensemble la possibilité d'une évolution des cafés vers la marque Bistrot de Pays.

Café de Pays

Un partenariat dans l'animation des Assiettes de Pays a été envisagé entre la MOPA et les CDT dans l'optique qu'ils soient un relais d'animation et de communication à l'échelle départementale.

Assiette de Pays

Délégués SIRTAQUI - les offices de tourisme s'investissent dans le réseau

10 représentants des offices de tourisme ont été élus afin de pouvoir représenter le réseau aux instances SIRTAQUI. Ils se sont retrouvés en 2014 lors de réunions afin de pouvoir échanger et travailler sur des propositions à présenter au comité de pilotage SIRTAQUI.

La MOPA a commencé à mettre en oeuvre de nouvelles méthodes de formation. Elle a donc proposé en 2014 des webséminaires à destination du réseau.

- Thématiques : réseau d'écrans, éléments juridiques d'un site internet, prise en main du SNUT, déontologie email marketing.
- Nombre moyen de participants : 20
- Taux de satisfaction : 94,7% de "très satisfait" à "satisfait" sur le contenu

Régie

En 2014, la MOPA s'est lancée dans la mise en place d'une régie publicitaire composée d'une vingtaine d'offices de tourisme aquitains et picto-charentais, en collaboration avec un partenaire privé, l'entreprise Médiatourisme. Axée sur trois supports de communication (éditions, réseaux d'écrans, sites internet). Les premières ventes ont été conclues.



Appel à projet Territorial

Nouvelle mission d'accompagnement auprès des territoires répondant à l'appel à projet régional dans le cadre du RIT
→ 5 territoires accompagnés en 2014

Experts

→ 2013 : la MOPA s'est lancée dans la constitution d'un réseau d'experts aquitains afin d'exporter le savoir faire de la région en matière touristique.

→ 2014 : une dizaine d'experts ont pu intervenir pour des missions ponctuelles extérieures à l'Aquitaine.

Challenge destination numérique : un nouveau mode d'accompagnement en semi-autonomie

Parce que le web est au centre de la vie des offices de tourisme, il fallait faire un point sur les compétences numériques des offices de tourisme. A travers le challenge, les participants, organisés en équipe, suivent en autonomie pendant une journée une feuille de route préétablie tout en bénéficiant à souhait d'une assistance à distance de la MOPA. Une deuxième journée de rendu, en présentiel, 6 à 8 mois après permet de voir les résultats. Huit territoires ont expérimenté le challenge en 2014.

Service civique

La MOPA déposera une demande d'agrément collectif afin que chaque structure adhérente à la MOPA puisse bénéficier des services d'un ou plusieurs jeunes volontaires.

Plus d'une quarantaine de structures ont manifesté leur intérêt et les premiers services civiques devraient débuter en mai 2015.



Expérimentation VAE sur le titre "Chargé de projets etourisme"

La MOPA s'est portée volontaire au niveau national pour appuyer, avec quelques autres régions, le travail mené par Offices de Tourisme de France sur l'obtention du titre par voie de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Livret 1 et livret 2 sont ainsi testés cette année pour imaginer un accompagnement spécifique l'année prochaine.

Offices de tourisme et habitants

Dans la poursuite du travail mené en 2014, la MOPA continue avec une dizaine d'offices de tourisme volontaires à construire la boîte à outils "habitants". Dans la droite lignée de la campagne "Metteur en scène de territoire", l'objectif est de recenser éléments de méthodologie et bonnes pratiques.

Challenge des Reporters de territoire

Lancée en 2015, l'idée du challenge est de proposer aux territoires aquitains qui organisent ou co-organisent un évènement de pouvoir déposer une candidature pour pouvoir accueillir un pool de Reporters de territoire.

Sur les 11 territoires candidats, 2 seront retenus par les Reporters formés. Les Reporters s'engageront à couvrir ainsi l'évènement, tout en bénéficiant le jour même d'un coaching-formation pour parfaire leurs compétences.



De la formation à la stratégie : la compétence numérique en fil rouge

Parce que la compétence numérique est aujourd'hui au coeur de la stratégie de l'office de tourisme, la MOPA propose désormais des parcours et outils globaux.

- par la formation (ANT, Reporter, APEX, titre Chargé de projet),
- par les outils (SNUT, SADI, challenge destination numérique),
- par les manifestations (rencontres nationales du etourisme).

L'avenir de la MOPA

Avec la réforme territoriale redessinant les contours des régions, notre organisation va évoluer. En 2015, nous poursuivrons nos travaux avec le Limousin et Poitou-Charentes afin de proposer aux 3 régions des actions communes.

De nouvelles façons de se former

Le micro learning

L'école de la tablette, expérimentation proposée par la MOPA en ce début d'année, a pour objectif de favoriser un apprentissage simple et régulier. Ainsi pour pouvoir maîtriser davantage sa tablette numérique, le participant reçoit un email régulièrement avec un tutoriel sur un sujet précis. 30 tutoriels en l'espace de 2 mois ont déjà été proposés.

Formation de pair à pair

La MOPA a également décidé de tester la formation de pair à pair en Aquitaine en s'appuyant sur son réseau d'experts déjà constitué et formé. Ces experts interviennent donc dans et hors région Aquitaine. Les thématiques pour cette année 2015 sont la boutique, la régie, la taxe de séjour ou encore le marketing expérientiel.

Programmation régulière de webséminaires

Dans la continuité de 2014, la MOPA poursuit la programmation des webséminaires. Ces rendez-vous s'adressent aux élus, aux techniciens et également à des publics plus ciblés tels que les Animateurs Numériques de territoire (ANT). Suivis en moyenne par une trentaine de personnes, les premiers retours sont à ce jour très positifs.

Régie

Dans le sillage de 2014, la régie poursuit sa route. Les démarchages auprès de nombreux annonceurs sont en cours et plusieurs ventes ont déjà été réalisées. Une plateforme a également été mise à disposition de chaque office de tourisme membre du projet pour la gestion commerciale extra locale des supports.

Parallèlement la MOPA et Médiatourisme ont monté un projet novateur pour 2015 : il s'agit de financer la fabrication de plans-liasse individualisés pour les offices de tourisme aquitains.

Deux publicités latérales au recto, et un partenariat institutionnel au verso avec « Aquitaine en scène » permettent de financer totalement les 750 000 exemplaires pour une trentaine d'offices de tourisme, le tout étant complété par des plans départementaux.





Mopa 60-64 rue Joseph Abria 33000 BORDEAUX
www.aquitaine-mopa.fr 05 57 57 03 88



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.soubaigne@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

