

# moppa

## Assemblée Générale

31 mai 2016

Saintes



L'assemblée générale de la MOPA est exceptionnelle cette année, car c'est la première à se dérouler sur le territoire de la Grande Région Aquitaine Limousin Poitou-Charentes. C'est aussi une assemblée générale de transition vers notre future organisation régionale.

Tout au long de l'année 2015, de nombreux échanges et séances de travail ont permis d'élaborer le projet régional "Animation et Professionnalisation du réseau des organismes locaux du tourisme".

Ce travail collectif avec les autres fédérations de la Région (FROTSI Poitou-Charentes, CRT et FROTSI Limousin) a permis notamment de pouvoir réaliser dès le 1er janvier un programme de professionnalisation unique à l'échelle de la Grande Région. Un programme élaboré de façon collective, animé par une équipe issue des différentes organisations, et qui fonctionne : les nombreuses inscriptions en sont témoins !

Ce travail a également permis de mieux nous connaître et de décider de fusionner dès aujourd'hui les deux Relais Territoriaux associatifs qui emploient du personnel : la MOPA et la FROTSI Poitou-Charentes. Cette étape dans la structuration régionale est essentielle.

2015 a permis également de conforter nos outils à destination des offices de tourisme et des territoires, ainsi que nos services. Pour n'en citer que deux : la MOPA a obtenu un agrément régional "Service Civique" pour l'ensemble de ses adhérents. Cet agrément a été étendu à la Région ALPC en 2016. Un partenariat avec le service culture de la Région a également permis de largement diffuser le programme "Aquitaine en Scène" sur des plans liasses, publicités sur les écrans et sites Internet. Cette opération est également reconduite en 2016 à l'échelle de la Grande Région sous le titre "Festivals en scène".

Durant l'année 2016, qui sera l'année de l'organisation de l'action touristique au niveau de ce nouveau territoire, nous aurons plus que jamais besoin de l'implication du réseau pour imaginer ensemble ce que sera notre outil régional pour demain.

Frédérique Dugeny  
Présidente MOPA

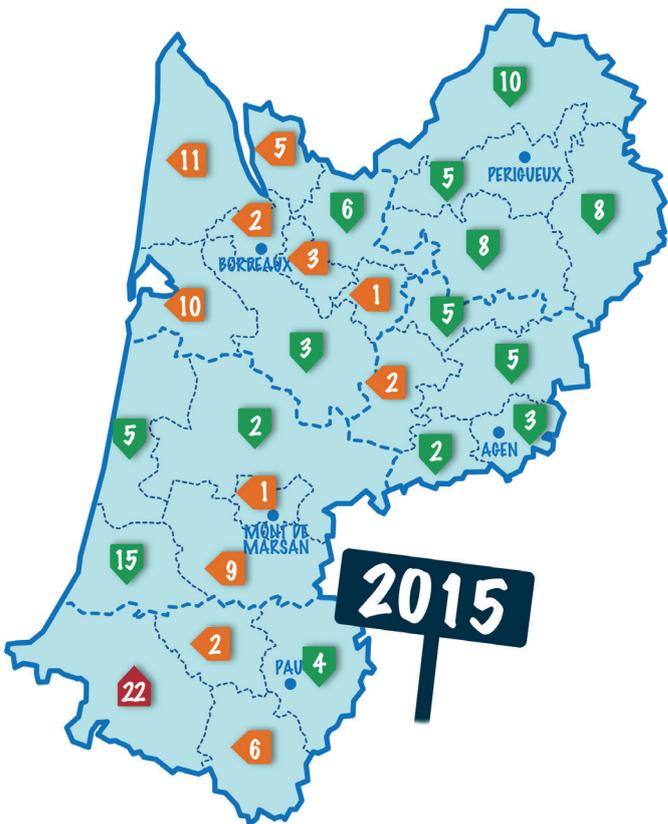
---

## SOMMAIRE

---

Structuration	<b>P 3</b>
Professionnalisation	<b>P 5</b>
Animation réseau	<b>P 8</b>
Expertise MOPA	<b>P 9</b>
Le projet Grande Région	<b>P 10</b>
Projets 2016	<b>P 11</b>

# STRUCTURATION



155

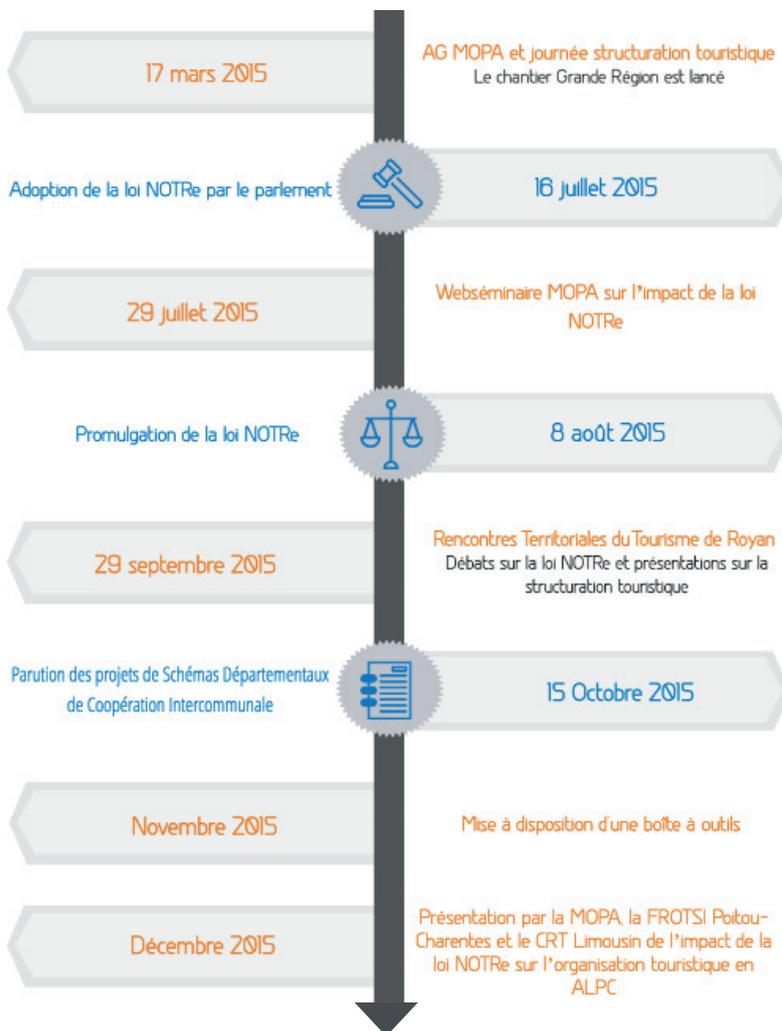
Offices de tourisme sur l'ensemble de l'Aquitaine

Nombre d'OT en hausse depuis 2009
 Nombre d'OT stable depuis 2009
 Nombre d'OT en baisse depuis 2009

Répartition du nombre des offices de tourisme suivant les pays aquitains en 2015

Fond de carte : Géoportail  
Sources : MOPA; Région Aquitaine Mars 2015

## LES ACCOMPAGNEMENTS MOPA AU FIL DE LA LOI NOTRE EN 2015



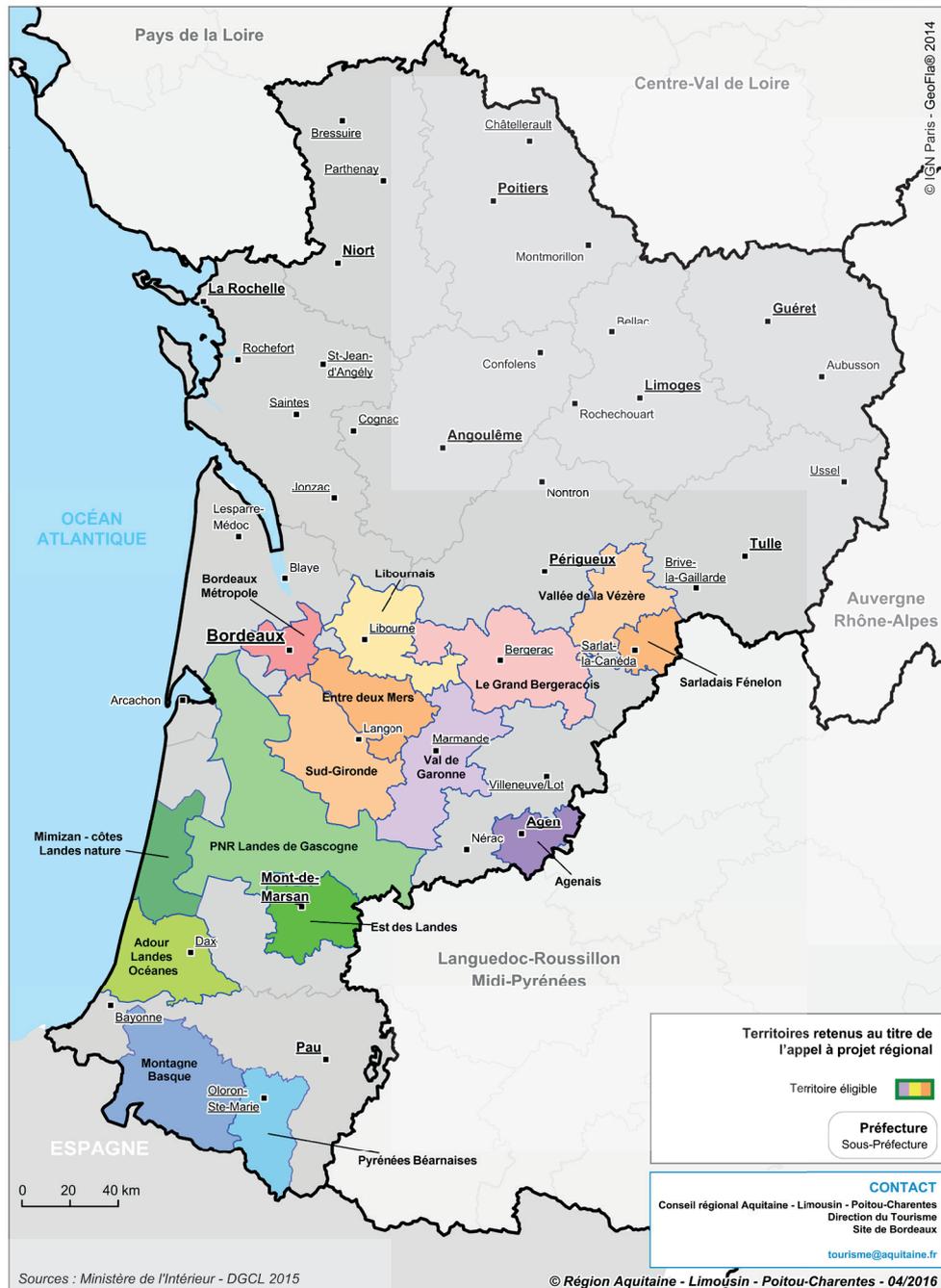
# POLITIQUE RÉGIONALE EN FAVEUR DE LA STRUCTURATION TOURISTIQUE DES TERRITOIRES

15 territoires aquitains ont été retenus dans le cadre de l'appel à projet régional. Une contractualisation sur 5 ans, entre les EPCI et la Région, marquant une réelle volonté d'appuyer le secteur touristique et son rôle dans le développement économique des territoires. La MOPA joue un rôle d'appui technique auprès des chefs de projet sur les questions de professionnalisation, numérique, structuration et démarches qualité.

## Organisation touristique des territoires

Territoires retenus en 2015 au titre de l'appel à projet régional

RÉGION  
AQUITAINE  
LIMOUSIN  
POITOU-CHARENTES



# PROFESSIONNALISATION

## ANALYSE DE LA SATISFACTION SUR LA PROFESSIONNALISATION EN 2015



En 2015 **118** journées ont été réalisées.

Ce sont **1 551** journées stagiaire soit **10 857** heures stagiaire.

Au total **82 %** des offices du réseau impliqués.



### Actions régionales 2015



Des personnes interrogées se déclarent très satisfaites à satisfaites du contenu des formations



Note sur la cohérence du programme et la qualité des interventions proposées

% d'application des enseignements suite à la formation



### Actions locales 2015



Des personnes interrogées se déclarent très satisfaites à satisfaites du contenu des formations

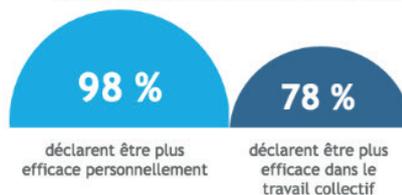


Note sur la cohérence du programme et la qualité des interventions proposées

% d'application des enseignements suite à la formation



% d'efficacité suite à la formation



### Webséminaires 2015

en moyenne **32** participants par webséminaire

**4** webséminaires à destination des élus

**9** webséminaires techniques



Le petit + toutes les vidéos sont disponibles sur le site de la MOPA <http://bit.ly/websem2015>

96%

des répondants sont très satisfaits à satisfaits du contenu

95%

des répondants sont très satisfaits à satisfaits de la qualité des interventions



Répartition géographique des 414 personnes ayant suivi les Webséminaires en 2015

Provenance des personnes connectées :

**47,6 %** d'Aquitaine

**52,2 %** des autres régions de France

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

En février 2015, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des 250 premiers utilisateurs nationaux de la plateforme SNUT. Pour faciliter l'analyse et le déploiement de la plateforme, des accès « observateur » ont été développés au second semestre 2015 pour les relais territoriaux départementaux et régionaux intéressés. Les résultats du SNUT ont servi également à construire le programme de formations 2016 : relation clientèle, accompagnement des entreprises à la mise en marché...

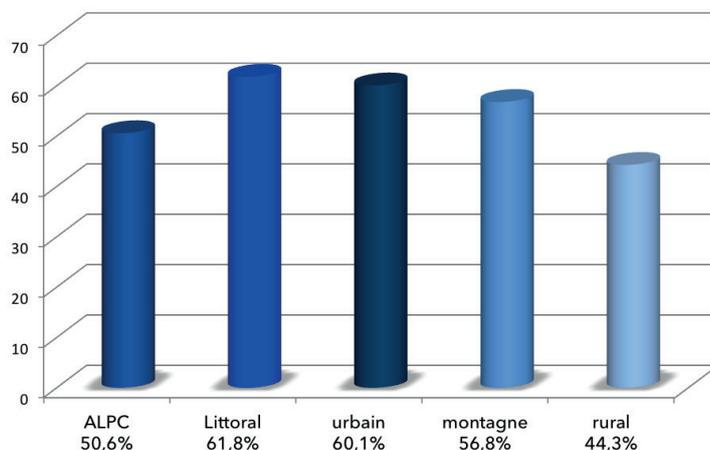
Quelques chiffres :

**98,3%** des utilisateurs trouvent que le SNUT répond bien à leurs préoccupations actuelles

**1 10** OT utilisent le SNUT en ALPC dont **83** dans l'ex-Aquitaine

**3 90** OT utilisent le SNUT en France

Note moyenne en région et par collège



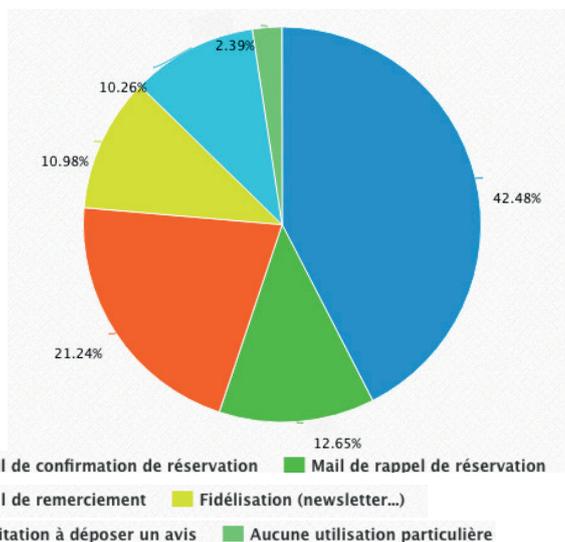
## ANALYSE DE L'ÉTAT DES LIEUX NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES TOURISTIQUES

L'année 2015 a été celle de la prise en main du diagnostic numérique régional directement intégré à Tourinsoft. Les résultats sont traités automatiquement sur la plateforme [www.adn-territoire.com](http://www.adn-territoire.com) créée par le CDT Béarn Pays Basque.

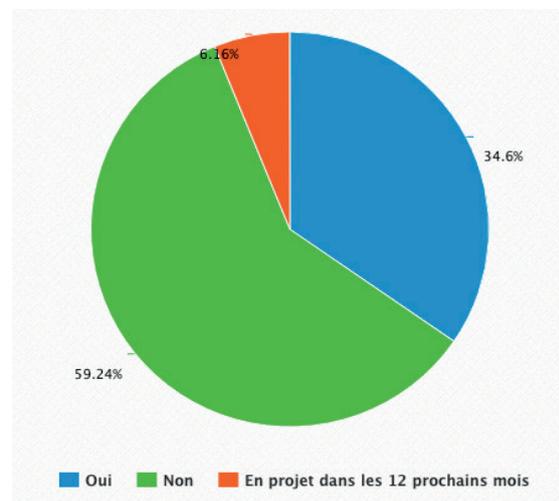
Une première analyse a pu être menée en septembre 2015 auprès de 1360 entreprises touristiques répondantes. En mai 2016, il y a plus de 2400 réponses analysées automatiquement en Aquitaine. Ce projet est mené en partenariat avec le CDT Béarn Pays Basque, des animateurs numériques et les référents SirtAqui.

Deux exemples de résultats :

L'utilisation du mail dans la relation client des hôtels en Aquitaine



La répartition des prestataires de loisirs proposant un module de réservation sur leur site en Aquitaine



Source CDT 64

## UN GROUPE DE TRAVAIL SUR LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

La MOPA a initié à l'automne 2015 un groupe de travail spécifique pour connaître les expérimentations et projets menés dans le réseau sur la Gestion de la Relation Client (GRC). L'impact de ces actions dans les structures est important : mutation des pratiques internes, développement d'une culture de la relation client avec les partenaires, maîtrise de bases de données clients, construction d'une gouvernance territoriale... Ce premier travail a permis de programmer en mars 2016 une rencontre sur ce sujet.



## LES ACTIONS DU RÉSEAU DES ANIMATEURS NUMÉRIQUES

En 2015, les accompagnements individuels et les ateliers pratiques progressent en pourcentage par rapport à 2014 et au détriment des formations. Les accompagnements personnalisés répondent logiquement à des demandes de plus en plus pointues des entreprises dans leur transformation numérique. La MOPA poursuit ainsi son accompagnement de terrain pour construire avec les territoires leur stratégie d'animation numérique tout en s'appuyant sur des référents départementaux.

### Observation des actions ANT



**181** ANT ou équivalents en ALPC, **144** structures en 2016



En ex-Aquitaine, le temps dédié aux ANT actifs progresse de près de 3 points depuis deux ans atteignant **27,3 %** en 2015



En moyenne **15** entreprises sont accompagnées par un animateur numérique ayant organisé au moins un rendez-vous etourisme en Aquitaine en 2015



**70 %** des entreprises accompagnées en Aquitaine en 2015 sont des hébergeurs.

## METTEUR EN SCÈNE DE TERRITOIRE "HABITANTS"

Dans la continuité du travail mené en 2014 à travers un DLA (Dispositif Local d'Accompagnement) sur la thématique "tourisme et habitants", la MOPA a mis en place un groupe de travail avec une dizaine d'offices de tourisme volontaires pour enrichir la boîte à outils.

En 2016, une formation sera organisée suite à ces travaux pour compléter le 3ème volet de la campagne "Metteur en scène de territoire".



# ANIMATION RESEAU



## ASSIETTES DE PAYS

En 2015, **72** restaurants participaient à l'opération "Assiette de Pays". Des conventions de partenariats ont été signées avec les **3 CDT des Landes, du Lot et Garonne et des Pyrénées Atlantiques** afin d'optimiser l'animation et la communication de cette opération.

## PARTENARIATS

En 2015, la MOPA a reconduit ses partenariats pour le réseau avec Homeaway-Abritel et Myeasytrip faisant suite à un groupe de travail (2014) et une rencontre réseau (2015) sur la "commercialisation des locations saisonnières". Au 31 mai 2015, 32 offices de tourisme avaient activé le dispositif avec Abritel. Pour compléter ces services au réseau, un nouveau partenariat avec le réseau Les Cogîteurs a également été signé pour 2015-2016.

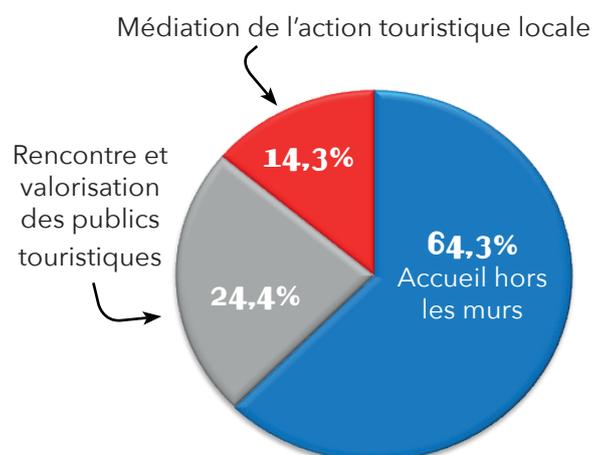


## SERVICE CIVIQUE

Une mission pour chacun  
au service de tous

- 15** jeunes volontaires
- 14** structures engagées
- Une moyenne de **7,2** mois par mission

Répartition par mission:



## RÉGIE PLANS LIASSE

La MOPA et Médiatourisme, en lien avec le Conseil Régional ont monté un projet novateur en 2015 : financer la fabrication de plans-liasse individualisés pour les offices de tourisme aquitains. La promotion de l'opération "Aquitaine en scène" a permis de financer totalement les 750 000 exemplaires pour une trentaine d'offices de tourisme, le tout complété par des plans départementaux.

Cette opération sera reconduite en 2016 à l'échelle de la Grande Région.

## 1 minute, 1 sourire d'office

En 2015, une série de portraits a été réalisée par Sara Soullignac, en Service Civique à la MOPA.

7 portraits, 7 rencontres de salariés du réseau qui dans la série "une minute, un sourire d'office" vous a invité à poser un autre regard sur les métiers et personnalités du réseau des offices de tourisme.

<http://bit.ly/portraitsot>



# L'expertise MOPA

## Le réseau Expair

Le réseau Expair regroupe des techniciens d'offices de tourisme aquitains qui ont suivi une formation de formateur occasionnel et qui de ce fait peuvent transmettre à leurs pairs leur expertise au cours de sessions de formation.

45 expairs ont été formés, et de nombreuses formations ont eu lieu en région (régie publicitaire, boutique, taxe de séjour, comptabilité M4, etc.). Certains Expairs ont été sollicités dans d'autres régions : Pays de la Loire, Corse et même en Guadeloupe au cours de l'année 2015.

## Interventions spécifiques sur des événements organisés dans le réseau

Les stratégies numériques à la MOPA, c'est aussi une expertise partagée lors d'interventions sur des rencontres dédiées au tourisme (Rencontres nationales du tourisme, les rencontres du tourisme du Grand Saint-Emilionais, celles de Lascaux Dordogne...). C'est aussi des formations et des accompagnements stratégiques menés en région et qui s'exportent auprès de collègues hors Aquitaine via notamment le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI).

## Interventions spécifiques sur des événements organisés hors réseau

L'équipe de la MOPA est intervenue dans plusieurs événements professionnels pour témoigner ou rendre compte de ses travaux : congrès national des offices de tourisme, Francophonies du Tourisme, congrès des offices de tourisme de Bourgogne et de Midi-Pyrénées, rencontres de Brive, journée CCM Benchmark, etc.

# LE PROJET GRANDE RÉGION

**17 MARS 2015** Assemblée Générale de la MOPA et journée structuration touristique

**02 MAI ET 02 JUIN 2015**  
Commission Professionnalisation

**16 JUIN 2015**  
Journée technique grande région à Saintes

**29 JUIN 2015**  
Groupe de travail démarches de progrès

**07 JUILLET 2015**  
Groupe de travail numérique

**08 JUILLET 2015** Journée technique "Relais Territoriaux", avec les départements à Malagar

**16 JUILLET 2015**  
Groupe de travail structuration

**01 SEPTEMBRE 2015**  
Commission Manifestations touristiques

**26 NOVEMBRE 2015**  
Journée technique des directeurs, cadres et responsables Grande Région à Brive suivie d'un comité de pilotage des 3 fédérations régionales

**OCTOBRE 2015** Signature d'une convention pour acter la collaboration et les projets communs

Dès la fin de l'année 2014, les trois fédérations régionales de la future région Aquitaine Limousin et Poitou-Charentes se sont concertées pour débiter un travail commun.

Plusieurs temps ont marqué l'année 2015.

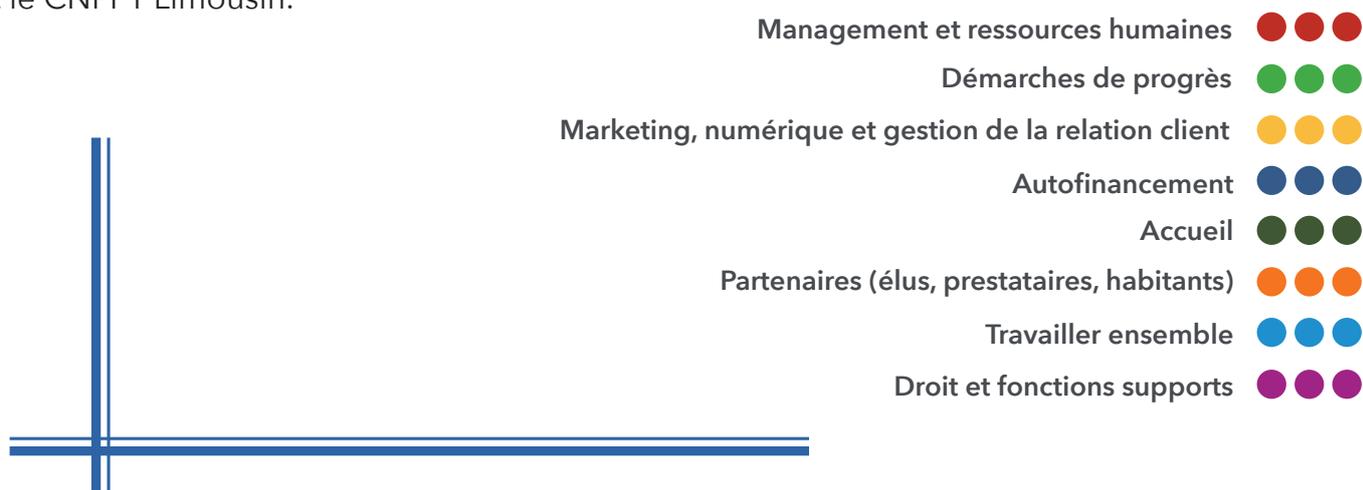
## LE PROJET EN DÉTAIL DISPONIBLE EN ANNEXE

L'objectif est de contribuer à la professionnalisation des acteurs du tourisme de la grande région par :

- des actions de formation continues et innovantes,
- de l'aide à la structuration touristique, notamment au vue de la réforme territoriale,
- de l'appui aux démarches de progrès,
- le développement de stratégies numériques sur les territoires.

## PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION : HUIT DÉFIS, UNE GRANDE RÉGION !

Plus de 170 journées organisées aux quatre coins de la région, 73 thématiques appréhendées sous la forme de rencontres réseau, de formations, de webinaires... Le programme Grande Région lancé depuis le 1er janvier 2016 marque une volonté des acteurs de la Branche Tourisme de se professionnaliser ensemble. Le choix des défis et des thématiques proposés s'appuie sur les conclusions d'un travail mené au printemps 2015 par les membres d'une Commission Professionnalisation Grande Région composée d'Offices de Tourisme, de Comités Départementaux et Régionaux du Tourisme et de Pays/Pays touristiques. Coordonné et piloté par la MOPA, le CRT Limousin et la FROTSI Poitou-Charentes, il est soutenu financièrement par AGEFOS-PME (Aquitaine, Limousin, Poitou-Charentes), l'Etat (DIRECCTE), le Conseil Régional et le CNFPT Limousin.



## MOOC ACCUEIL FRANCE, UNE EXPÉRIMENTATION POUR NOURRIR L'ESPRIT D'INNOVATION EN MATIÈRE DE PROFESSIONNALISATION

100 apprenants se sont lancés dans l'aventure du MOOC Accueil France. Trois territoires aquitains (Bordeaux Métropole, Sarlat, Saint Emilion) se prêtent ainsi au jeu de l'apprentissage en ligne. Cette expérimentation est coordonnée par la MOPA et soutenue financièrement par le CRT Aquitaine. Ce MOOC, lancé par Atout France, a pour vocation de mieux appréhender les comportements et attentes de clientèles étrangères lorsque l'on est professionnel du tourisme public ou privé. Mieux les connaître pour pouvoir mieux travailler avec elles ! Sur cette plateforme d'apprentissage en ligne relativement ludique, six clientèles sont passées en revue : allemandes, néerlandaises, espagnoles, belges, indiennes et chinoises. Outre l'apport de connaissances, cette expérimentation a pour objectif d'appréhender la problématique des nouveaux modes de professionnalisation pour notre secteur. En savoir plus : <http://mooc-accueil.fr/>

## ACCOMPAGNEMENT VAE ET TITRE "CHARGÉ DE PROJETS ETOURISME"

Depuis début 2016, la MOPA et le CRT Limousin se sont lancés dans l'accompagnement VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) sur le titre national "Chargé de projets etourisme" (propriété d'OTF). En cohérence avec la dynamique nationale impulsée et la réforme de la formation professionnelle qui tend vers une sécurisation des parcours professionnels, une première promotion de 16 candidats enthousiastes a vu le jour. Alternant temps d'accompagnement en collectif et coaching individuel, cette formule pourrait être reproposée cette année pour d'autres candidats si un réel besoin du terrain se fait ressentir.

## DES SERVICES ETENDUS À L'ÉCHELLE DE LA GRANDE RÉGION

En 2016, la MOPA étend certains de ses services à l'ensemble du réseau des offices de tourisme de la Grande Région comme le Service Civique ou encore la régie - plans liasse...



### LA NOUVEAUTÉ "SUPERMAN/SUPERWOMAN" DANS LE PROGRAMME 2016

Inscrit dans le programme 2016, l'idée est simple : proposer à tout manager d'office de tourisme, CDT, CRT, de suivre à minima huit modules de formation sur une durée de 2 à 3 ans et ainsi être labellisé "SuperMan/SuperWoman" après évaluation et être reconnu comme "SuperManager". Chaque module dure deux jours et peut porter sur plusieurs thématiques en lien avec le quotidien d'un manager de structure.

<http://bit.ly/parcoursSuperMan>

### AU PLUS PROCHE DU TERRAIN

Afin de mieux connaître les attentes et les besoins des offices de tourisme dans les trois années à venir, l'équipe de la MOPA va rencontrer en entretien individuel 50 structures dans les semaines à venir. En étant persuadée que ces 50 visites vont générer à minima... 50 idées !

### EXPAIRS TÉMOINS

Nouveauté 2016 : un groupe de travail va se pencher sur la mise en place d'un réseau d'expairs témoins qui pourront témoigner de bonnes pratiques auprès de leurs pairs. Ainsi, un "catalogue" des expériences réussies sera disponible en ligne.



### GOOD MORNING SAISONNIERS

Good Morning Saisonniers est une opération qui a pour objectif de mieux former les personnels saisonniers, notamment dans les bars et restaurants, afin d'améliorer la qualité de l'accueil et la e-réputation. Expérimentée dès le 1er juillet 2016 à Royan, Saint-Palais-sur-Mer, le Bassin d'Arcachon, Biscarrosse et Saint-Jean-de-Luz, Good Morning Saisonniers est une opération innovante s'appuyant sur le microlearning et la mobilisation des communautés de saisonniers.

### ÉTAT DES LIEUX DU RÉSEAU DES OFFICES DE TOURISME À L'ÉCHELLE DE LA GRANDE RÉGION

2016 est l'année de l'actualisation de la radioscopie des offices de tourisme, une occasion de mieux connaître le réseau à l'échelle de la nouvelle région.

Les territoires et offices de tourisme seront décryptés à travers un état des lieux actualisé, une analyse de la structuration touristique et des pistes prospectives sur l'organisation touristique.

**MOPA**  
60-64 rue Joseph Abria  
33000 BORDEAUX

[www.aquitaine-mopa.fr](http://www.aquitaine-mopa.fr)  
[mopa@aquitaine-mopa.fr](mailto:mopa@aquitaine-mopa.fr)  
05 57 57 03 88

