

2019

mona

MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine

GUIDE DE LA MONA

CE QUI VOUS ATTEND CETTE ANNÉE



BIENVENUE



Le tourisme occupe une place majeure en Nouvelle-Aquitaine, désormais en tête des destinations des Français.

Nous venons d'adopter une stratégie régionale concertée. Parmi les défis, la formation et la professionnalisation des acteurs. La Mona est un partenaire privilégié de la Région pour accompagner les nombreuses mutations que connaît le secteur et insuffler l'innovation indispensable à une offre et un accueil de qualité. Organiser les flux sur l'ensemble du territoire, mieux accueillir les visiteurs étrangers, renforcer le tourisme intérieur, faire des habitants des ambassadeurs de nos destinations... Je salue l'ensemble des professionnels privés et publics, les offices de tourisme notamment, qui font au quotidien l'attractivité de la Nouvelle-Aquitaine, son art de vivre et son goût de recevoir.

Alain Rousset
Président du Conseil régional de Nouvelle-Aquitaine

L'équipe de la MONA est très heureuse de vous présenter ce programme 2019.



Engagés dans la professionnalisation des structures et des salariés des organismes de tourisme, nous avons à coeur de répondre à vos aspirations. Quatre grands thèmes structurent ce programme : Accueil, Management, Partenaires et Promotion/Commercialisation. Notre souhait est qu'à travers ces quatre univers et les nombreux formats qui y sont rattachés (clubs, formations inter ou intra entreprise, webséminaires, etc.) chacun trouve matière à progresser et à s'adapter à ce monde touristique en mouvement permanent. Même si la réforme de la formation professionnelle apporte des incertitudes, notamment sur le financement des formations, nous avons voulu nous adapter et ne pas retarder la mise en oeuvre de notre programme 2019. C'est pour nous aussi, l'adaptation au changement permanent...

Nous vous souhaitons une excellente lecture et de beaux échanges tout au long de l'année à venir.

Frédérique Dugeny
Présidente de la MONA

SOMMAIRE

LA MONA ET LES SERVICES AU RÉSEAU p.4-7

LE PROGRAMME DE FORMATION p.8-47

Retrouvez toutes les actions de professionnalisations de la MONA de l'année 2019 ordonnées en 4 thématiques

ACCUEIL · p.10-17

PROMOTION, COMMERCIALISATION · p.18-29

MANAGEMENT, RH ET GESTION · p.30-39

PARTENAIRES · p.40-47

LES AUTRES RENDEZ-VOUS p.48
en Nouvelle-Aquitaine

MON PROGRAMME MONA p.49
pour 2019

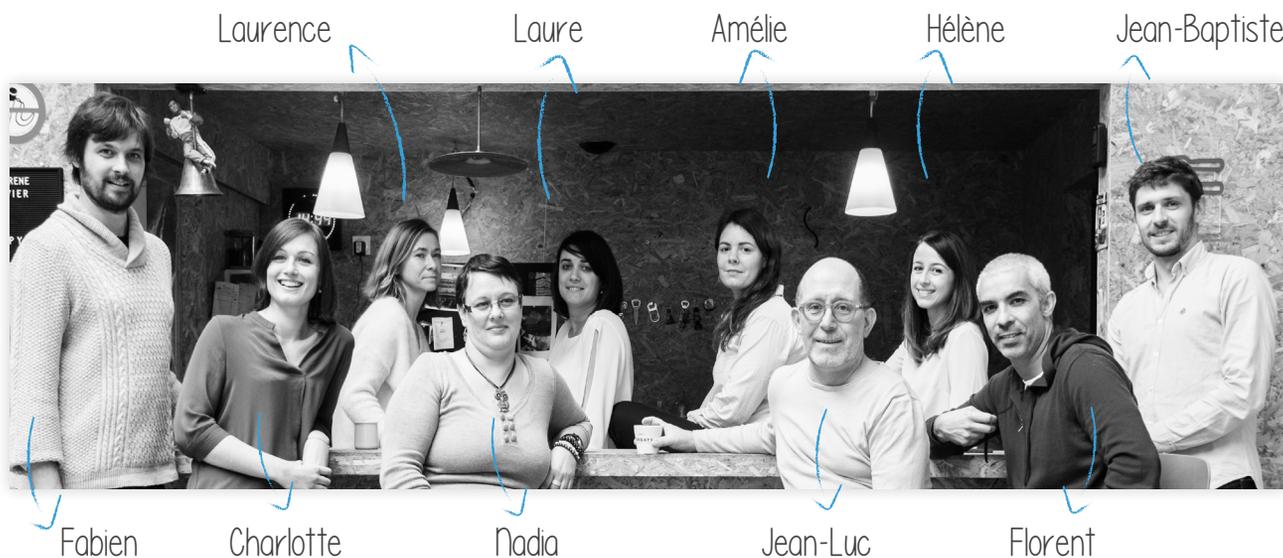
CALENDRIER p.50-55

INDEX p.56-57

MODALITÉS D'INSCRIPTION p.58-59

Ce programme de professionnalisation est réalisé avec l'appui de





Bien plus qu'une équipe, la MONA se définit comme une TRIBU et fait de cette métaphore ses valeurs :
Techniques, Respectueux, Impulseurs, Bouillonnants et Unis

NOTRE OBJECTIF

Stimuler les hommes et les territoires pour les rendre compétents, novateurs, connectés et fiers de leurs actions.

NOS ENGAGEMENTS

- Renforcer vos compétences
- Innover
- Connecter les hommes et les organisations
- Valoriser le réseau

NOS MISSIONS

PROFESSIONNALISATION

La professionnalisation des acteurs du tourisme est dans l'ADN de la MONA depuis sa création, qu'il s'agisse de formation, d'accompagnement, en présentiel ou à distance.

- En 2019, nous avons programmé 81 actions de professionnalisation dont 42 nouveautés.



www.monatourisme.fr



SUIVEZ-NOUS !



La commission Programme Régional de Formation Nouvelle-Aquitaine

La Commission a pour objectif de co-construire et d'être garante de l'offre de formation proposée dans le cadre du programme régional 2019. Pour y parvenir, elle suit toute la procédure d'achat des formations, de l'analyse des besoins au choix des organismes de formations. Elle veille notamment à la bonne mise en concurrence et à l'égalité de traitement entre les prestataires de formation. Elle s'assure de la bonne qualité des actions de formation financées et a pour objectif la cohérence des prix des diverses prestations.

Pour 2019, une validation collégiale du programme a abouti à plusieurs types d'actions :

- Au travers d'un catalogue de formations en **Inter-Entreprises** selon le programme de formation détaillé ci-après.
- Au travers d'un dispositif de formations sur-mesure, soit en **Intra-Entreprise**, soit dans un **Parcours Qualifiant**.

Formations « Inter-Entreprises »

«plusieurs salariés d'entreprises différentes suivent la même formation»

Le programme Inter-Entreprises constitue le coeur même de notre action. En effet, plus de 40 formations sont programmées aux quatre coins de la Nouvelle-Aquitaine pour répondre aux besoins des salariés du réseau. Un large choix de formations professionnelles vous est proposé autour de quatre thématiques qui rythment votre quotidien.

Formations « Intra-Entreprise »

«les salariés d'une même entreprise suivent la même formation»

En complément de notre animation réseau et du programme régional Inter-entreprises, nous accompagnons votre structure à co-construire un programme de formation adapté aux besoins internes et intégré à votre stratégie. Selon la maturité de votre projet et la taille de votre structure, nous vous apportons notre expertise pédagogique et financière pour organiser ces formations en Intra-entreprises.

Formations « qualifiantes »

«actions de formation conduisant à l'obtention d'un diplôme d'un salarié»

L'accès à une qualification professionnelle, à un diplôme reconnu au sein de notre Branche par différentes formules est une de nos priorités :

- le parcours complet de 23 jours « Titre Chargé(e) de projets Etourisme » (niveau BAC+3)
- le parcours complet de 23 jours « CQP Référent(e) Accueils Touristiques » (reconnu par la Branche)
- l'accompagnement VAE pour le « Titre Chargé(e) de projets Etourisme » et la nouveauté à partir de 2019 l'accompagnement VAE pour le « CQP Référent(e) Accueils Touristiques ». Accompagnement de 24 heures alternant temps en collectif et coaching individuel à distance.

Nous consulter pour tout autre accompagnement



101

Journées de formation



17

Villes ayant accueilli des formations



26

Organismes de formation



9

Webséminaires en partenariat avec

TRAJECTOYRES
TOURISME



3

Groupes de travail :
- porteurs de projet
- OT ruraux
- communiquer avec ses élus



2

Formations ERASMUS à l'étranger :
- Berlin (habitants)
- Vienne (l'écosystème touristique)



3

Clubs :
- qualité
- services commerciaux
- indicateurs



22

Diplômés des parcours Titre Chargé(e) de projets e-tourisme et parcours Référent(e) Accueils Touristiques

REPRÉSENTATION DU RÉSEAU

En tant que Fédération Régionale, nous vous représentons dans plusieurs instances, au Comité Régional du Tourisme, à Offices de Tourisme de France, ou au sein du Contrat Régional de Filière Hôtellerie Restauration Tourisme.

ANIMATION DE RÉSEAU

Un des besoins que vous exprimez le plus souvent est celui de vous rencontrer et d'échanger. **MONATOURL**, **#NADOT**, rencontres diverses, nous nous engageons à mettre le réseau en réseau !

Au delà des rencontres physiques, nous souhaitons davantage vous valoriser, vos actions, vos expériences, vos projets... de manière à rester connectés les uns aux autres, malgré les distances.

Appel à projets régional NOTT

Dans le cadre de l'appel à projet régional « Nouvelle Organisation des Territoires Touristiques (NOTT) », nous avons un rôle d'appui technique pour la mise en oeuvre de ces projets. Elle met à disposition fiches techniques et ressources en ligne concernant les principaux enjeux de cette politique. Elle accompagne, en appui de la Direction Tourisme de la Région, les chefs de projets dans la construction de leur programme local de professionnalisation et de leur stratégie d'accueil. Des temps de partage sont également organisés à destination des chefs de projets locaux et des chargés de mission de la Région.

ACCOMPAGNEMENT À LA TRANSFORMATION DU RÉSEAU

Nous accompagnons les structures touristiques dans la transformation de leurs missions et de leurs organisations. Le projet d'équipe, l'esprit de service basé sur le parcours client et l'implication de l'office de tourisme dans son écosystème sont au coeur de ces évolutions. Les actions de professionnalisation, les accompagnements et conseils individuels sont autant de matière qui nourrissent au quotidien votre centre de ressources :

<https://www.monatourisme.fr/ressources/>

SERVICES AU RÉSEAU

Comme chaque année, nous vous proposons un ensemble de services complémentaires : l'agrément service civique, le réseau Expair, la régie publicitaire ou encore les partenariats privilégiés avec certains fournisseurs.



Les nouveaux services en 2019

Mutualisation de la compétence qualité au niveau régional

Certains Offices de tourisme marqués Qualité Tourisme™ nous font souvent remonter leurs besoins en suivi et accompagnement qualité pendant les 3 années entre les audits. N'ayant pas cette compétence en interne, nous avons travaillé avec les Relais Territoriaux des Charentes, Creuse, Gironde, Landes et Béarn Pays Basque pour mutualiser leurs compétences au niveau régional.

AnCodea

Nous avons décidé d'investir dans la solution **AnCodea** (Assistant Numérique pour la CONduite de Démarche d'Evaluation et d'Amélioration) éditée par ChangeForSaas qui a la capacité d'héberger et diffuser à un même endroit différents diagnostics et référentiels.

L'accès pour vous est unique et gratuit. Il permet d'accéder à tous les référentiels préalablement intégrés à la plateforme (SNUT, Qualité Tourisme™...).

Vous pourrez donc :

- entrer vos données,
- vous auto-évaluer et être évalué par votre relais territorial,
- consulter les préconisations et conseils pour comprendre un critère,
- charger vos propres documents,
- partager et interagir avec votre relais territorial par un système de messagerie,
- suivre votre progression grâce au plan d'action personnalisé,
- vous comparer avec d'autres offices de tourisme équivalents.

LE PROGRAMME DE

ACCUEIL

Produit d'accueil

<i>Cartographier son territoire avec Open Street Map</i>	FIR 106 - p.11
<i>Être commercial de son territoire</i>	FIR 109 - p.11
<i>Créer son activité boutique</i>	FIR 22 - p.12

Guide

<i>Se démarquer avec des visites décalées et sensorielles</i>	FIR 82 - p.12
<i>Hyper-personnaliser ses visites guidées</i>	FIR 86 - p.13

Accessibilité

<i>Accueillir, informer et orienter les personnes en situation d'handicap</i>	FIR 40 - p.13
---	---------------

GRC

<i>Finaliser sa mise en conformité RGPD</i>	FIR 87 - p.14
<i>Comprendre la GRC et l'adapter à ses différentes cibles</i>	FIR 85 - p.14

Parcours

<i>CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet</i>	FQ2 - p.15
<i>CQP Référent(e) Accueils Touristiques en VAE</i>	VAE - p.16

Et aussi...

<i>Club Qualité</i>	C1 - p.16
---------------------------	-----------

PROMOTION, COMMERCIALISATION

Contenu

<i>Maîtriser les techniques d'interview et réaliser des portraits</i>	FIR 09 - p.19
<i>Entretenir efficacement ses relations avec la presse et les communautés d'influenceurs</i>	FIR 39 - p.19
<i>Définir sa stratégie d'écriture pluri-média</i>	FIR 76 - p.20
<i>S'améliorer en mise en page graphique (InDesign)</i>	FIR 112 - p.20
<i>S'améliorer en dessin et conception graphique (Illustrator)</i>	FIR 113 - p.21
<i>S'améliorer en retouche et cadrage photo (Photoshop)</i>	FIR 114 - p.21
<i>Produire un contenu de qualité grâce à son booster pack</i>	FIR 78 - p.22
<i>Optimiser sa photothèque avec des images de qualité</i>	FIR 89 - p.22

Marketing

<i>Établir sa stratégie webmarketing à partir d'indicateurs fiables</i>	FIR 08 - p.23
<i>Organiser, promouvoir et commercialiser le tourisme d'affaires (MICE)</i>	FIR 105 - p.23
<i>Affiner sa stratégie social media</i>	FIR69 - p.24
<i>Optimiser son activité commerciale en mode partenariat (niveau avancé)</i>	FIR90 - p.24

Digital

<i>Prendre le virage du digital (en interne)</i>	FIR 91 - p.25
--	---------------

Parcours

<i>Titre Chargé(e) de Projets e-tourisme en VAE</i>	VAE - p.25
<i>Titre Chargé(e) de Projets e-tourisme - Parcours complet</i>	FQ3 - p.26

Et aussi...

<i>Monaigersacademy</i>	RR14 - p.27
<i>Diversifier ses financements : le crowdfunding</i>	W32 - p.27
<i>L'inbound marketing au-delà de l'effet de mode : une nouvelle manière de s'adresser à ses cibles</i>	W54 - p.28
<i>Le design thinking pour tous : concevoir ses projets avec ses utilisateurs</i>	W55 - p.28
<i>Club Services commerciaux</i>	C2 - p.29

FORMATION 2019

Management

<i>Encadrer une équipe de saisonnier</i>	FIR 96 - p.31
<i>Composer sa communication interne</i>	FIR 99 - p.31
<i>Se préparer au bilan de parcours</i>	FIR 100 - p.32
<i>Manager et être en phase avec son équipe</i>	FIR 101 - p.32

Développement personnel

<i>Développer sa confiance en soi et travailler en équipe</i>	FIR 66 - p.33
<i>Mieux gérer son temps de travail</i>	FIR 68 - p.33
<i>Animer ses réunions</i>	FIR 97 - p.34
<i>Vendre son projet et s'exprimer à l'oral</i>	FIR 98 - p.34

Gestion

<i>Construire son observatoire local</i>	FIR 107 - p.35
<i>Maîtriser la comptabilité M4</i>	FIR 108 - p.35
<i>Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour</i>	FIR 26 - p.36

Projet

<i>Conduire un projet</i>	FIR 103 - p.36
---------------------------------	----------------

Cohésion d'équipe

<i>Se sentir bien au travail & cohésion d'équipe</i>	INTRA - p.37
--	--------------

Et aussi...

<i>Club Indicateurs Nouvelle-Aquitaine</i>	C6 - p.37
<i>Club Acronymes anonymes avec l'ARACT</i>	C7 - p.38
<i>SCIC, SCOP, réinventer la gouvernance ?</i>	W50 - p.38
<i>Commande publique : le nouveau code décrypté</i>	W51 - p.39
<i>Détecter des talents dans son équipe</i>	W52 - p.39
<i>Manager les nouvelles générations</i>	W53 - p.39

Accompagnement prestataires

<i>Se préparer à être habilité au classement des meublés</i>	FIR 111 - p.41
<i>Comprendre le yield management pour accompagner les meublés</i>	FIR 110 - p.41
<i>Proposer de nouveaux services à son réseau</i>	FIR 70 - p.42
<i>Comprendre les bases du design de services</i>	FIR 92 - p.42
<i>Fédérer son réseau d'acteurs locaux</i>	FIR 93 - p.43
<i>Coacher ses prestataires et porteurs de projets</i>	FIR 94 - p.43
<i>Comprendre les bases de la création d'entreprise</i>	FIR 95 - p.44

Tourisme durable & RSE

<i>Mettre en place des éco-gestes dans sa structure</i>	FIR 18 - p.44
---	---------------

Et aussi...

<i>Petit Ramdam des tiers-lieux spécial tourisme</i>	RR12 - p.45
<i>Mon écosystème, mes élus et moi</i>	RR13 - p.45
<i>La formation professionnelle : mes droits en formation professionnelle en tant que salarié, en tant que structure</i>	RR15 - p.46
<i>Pourquoi évaluer et améliorer en continu l'expérience client de ma destination</i>	W56 - p.46
<i>Club Chefs de projets NOTT : journée Professionnalisation et Stratégie d'accueil</i>	C8 - p.47
<i>Club Chefs de projets NOTT : la rencontre annuelle</i>	C8 - p.47
<i>Club Classement des meublés</i>	C10 - p.47

ACCUEIL

..... Les formations qui m'intéressent

PRODUIT D'ACCUEIL

-  Cartographier son territoire avec Open Street Map - FIR 106 p.11
-  Être commercial de son territoire - FIR 109 p.11
- Créer son activité boutique - FIR 22 p.12

GUIDES

- Se démarquer avec des visites décalées et sensorielles - FIR 82 p.12
-  Hyper-personnaliser ses visites guidées - FIR 86 p.13

ACCESSIBILITÉ

- Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap - FIR 40 p.13

GESTION

-  Finaliser sa mise en conformité RGPD - FIR 87 p.14

GRC

-  Comprendre la GRC et l'adapter à ses différentes cibles - FIR 85 p.14

PARCOURS

- CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours Complet - FQ2 p.15
-  CQP Référent(e) Accueils Touristiques en VAE p.16

ET AUSSI...

- Club Qualité - C I p.16

PRODUIT D'ACCUEIL

Cartographier son territoire avec Open Street Map - FIR 106 

Depuis que Google fait payer l'utilisation de Maps au delà d'un certain nombre d'utilisateurs, on commence à s'intéresser de plus près aux outils gratuits, ouverts et libres. Jérôme, lui, planche dessus depuis un certain temps. Rejoignez-le sur la côte Landaise pour un atelier cartographie pratique !

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre le fonctionnement de la cartographie en ligne
- 2 Définir sa feuille de route pour engager le projet à l'échelle de son territoire

Public

- Chargé(e) de la cartographie •

Pré-requis

- Avoir un projet de cartographie clairement défini à court terme •



21/22 mai 2019



Office de tourisme du Seignanx, Ondres



MONA - Jérôme Lay

PRODUIT D'ACCUEIL

Être commercial de son territoire - FIR 109 

Pour les structures qui commercialisent, l'argumentaire de vente déployé par les conseillers et conseillères en séjour est un atout majeur pour pouvoir augmenter la part de recettes et donc l'autofinancement de sa structure. Produits de séjour, produits de boutique, visites guidées, les produits peuvent être nombreux. Comment, en tant que personnel d'accueil, concrétiser davantage d'actes de ventes ? Comment l'inclure dans son acte de renseignement, son conseil éclairé ?

Objectifs pédagogiques

- 1 Maitriser son argumentaire de ventes
- 2 Ne pas avoir peur de vendre
- 3 Adapter son approche commerciale au public face à soi

Public

- Conseiller(ère) en séjour / salarié en charge de la commercialisation •

Pré-requis

- Cf. public •

SESSION 1



06/07 mai 2019



La Rochelle



C L'homme Conseil - Céline Langlois

SESSION 2



06/07 mai 2019



Bayonne



Mylène Bèze - Mylène Bèze

Vous souhaitez que la MONA organise cette formation en interne à votre structure ? **Contactez-nous**

PRODUIT D'ACCUEIL

Créer sa boutique - FIR22

Réussir la création d'une boutique demande de suivre plusieurs étapes préalables indispensables à la pérennisation du projet. Cette formation abordera donc les principes de base de la boutique : flux de visiteurs, identité locale mais aussi, lignes de produits, univers, RH... et bien d'autres aspects encore. Neuf mois, c'est le temps de gestation prévu pour ce projet. A l'issue de ces deux jours de formation, vous, responsables et personnels en charge de la boutique, aurez totalement inventé ou réinventé l'identité de votre boutique, mais aussi tracé votre rétroplanning.

Objectifs pédagogiques

- 1 Posséder toutes les clés pour monter une boutique d'office de tourisme d'ici 2019
- 2 Définir les lignes de produits identitaires de son territoire
- 3 Connaître les impacts de l'ouverture d'une boutique en terme de gestion en ressources humaines, logistique et temps de travail.

Public

- Responsable boutique et salarié(e) en charge de la boutique.

Pré-requis

- Avoir la mission de créer ou de repositionner une boutique



07/08 novembre 2019



Poitiers



MONA

Bertrand Millot et Laure Frizon

GUIDES

Se démarquer avec des visites décalées et sensorielles - FIR82

Créer une visite non ordinaire nécessite d'utiliser une palette de ressorts multiples. Cette formation a pour enjeu de faire réfléchir les guides sur la notion du sensoriel, et de leur donner de nombreuses clés et idées pour agrémenter leurs visites. Garanti 100% expérience !

Objectifs pédagogiques

- 1 Créer des visites différentes et animées
- 2 Apporter du neuf à ses visites

Public

Guides

Pré-requis

- Guides avec une marge de manœuvre importante



14/15 mai 2019



Saintes



Tam's

Bruno Tamaillon

GUIDES

Hyper-personnaliser ses visites guidées - FIR86 

Depuis plusieurs années, nous formons les guides afin qu'ils proposent des visites toujours plus en phase avec les clientèles touristiques. L'enjeu de cette formation est de poursuivre ce travail avec une accentuation de la personnalisation des guides dans leurs propres visites.

Nous partons d'un constat : les visiteurs retiennent autant la personnalité du guide que le contenu de la visite.

Objectifs pédagogiques

- 1 Mettre en situation
- 2 Appréhender les techniques de personnalisation visant à humaniser le service et raconter une histoire
- 3 Se sentir valorisé par une mise en avant de la personnalisation de sa visite

Public

Guides

Pré-requis

Disposer d'une marge de manœuvre importante pour proposer de nouveaux formats de visites



04/05 avril 2019



Marmande

**Entrée des Artistes**

Thomas Volatier

Vous souhaitez que la MONA organise cette formation en interne à votre structure ? **Contactez-nous**

ACCESSIBILITÉ

Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap - FIR40

Le libre accès aux vacances, aux sports et aux loisirs représente un facteur primordial d'intégration sociale et d'épanouissement personnel pour les personnes présentant une gêne ou un handicap ». C'est un droit fondamental inscrit dans la loi dite de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998. Créé en 2001, le label national « tourisme et handicap » vise à concrétiser ce droit en apportant aux personnes à besoins spécifiques une information sur l'offre touristique et les loisirs accessibles et adaptés à leurs besoins. Les professionnels qui s'engagent dans le label Tourisme et Handicap apportent un soin particulier à l'accessibilité de leur structure et sont tenus au respect de certains critères de labellisation. L'intégration des touristes en situation de handicap représente un enjeu économique et social important.

Objectifs pédagogiques

- 1 Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap dans leur vie quotidien et de surcroit en qualité de touriste
- 2 Comprendre les exigences des règles d'accessibilité et lois en vigueur
- 3 Connaître le label et les démarches à suivre pour pouvoir y concourir

Public

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis

SESSION 1



26/27 mars 2019



Poitiers

**Accesud Perpignan** - Caroline Dodane

SESSION 2



09/10 avril 2019



Marmande

**Accesud Perpignan** - Caroline Dodane

GRC

Finaliser sa mise en conformité RGPD - FIR87 

Les entreprises touristiques collectent, stockent et traitent des données... Cette formation est là pour analyser les impacts et mettre en place un plan d'actions pour se mettre en conformité avec le règlement européen. Fortement recommandé pour les structures qui se sont déjà engagées dans la démarche.

Objectifs pédagogiques

- 1 Respecter les obligations réglementaires imposées par l'Europe
- 2 Comprendre les droits de la personne pour mieux les protéger
- 3 Maîtriser l'encadrement juridique

Public

- Salarié(e) en charge de la conformité de traitements de données personnelles, responsable juridique, responsable administratif (formation recommandée en binôme)

Pré-requis

Cf. public

SESSION 1



23 janvier 2019



Bordeaux



Kaléo Formation
Gysèle Veron-Durand

SESSION 2



06 février 2019



Périgueux



Kaléo Formation
Gysèle Veron-Durand

GRC

Comprendre la GRC et l'adapter à ses différentes cibles - FIR85 

La relation client est au centre des questionnements des professionnels du tourisme. Tout l'enjeu repose sur la possibilité des structures à assurer un suivi personnalisé pour mieux répondre aux attentes et aux besoins de ses clients. Cette formation permet de faire un premier tour de la question, pour engager la démarche en interne.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les enjeux de la relation client, ses concepts clés et ses mécanismes
- 2 Connaître les principales méthodes ou outils traditionnels et numérique de la GRC
- 3 Augmenter la satisfaction de ses clients tout en optimisant l'organisation en interne

Public

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis



12/13 novembre 2019



Poitiers



CoManaging
Françoise Clermont

Vous souhaitez que la MONA organise cette formation en interne à votre structure ? **Contactez-nous**

PARCOURS

CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet - FQ2

Le CQP « Référent(e) Accueils Touristiques » est reconnu par l'ensemble des acteurs de la Branche Tourisme (Offices de tourisme, comités départementaux et régionaux du tourisme). Il est propriété d'Offices de Tourisme de France qui est de fait le certificateur national. La MONA, en tant qu'organisme de formation, a été habilitée pour le dispenser. Un parcours complet de 23 jours, 161 heures (22 journées en présentiel + 1 journée à distance), avec un capital de 15 heures de coaching et temps d'évaluation à distance.

LES 5 BONNES RAISONS de positionner quelqu'un de votre équipe sur le CQP « Référent(e) Accueils Touristiques » (reconnu par la Branche Tourisme) ?

- vous doter d'une compétence clé en matière d'accueil pour appuyer vos réflexions concrètes en matière de déploiement (SADI, expertise clients, mobilisation des acteurs locaux, prestataires, habitants, fiches actions et évaluation, argumentaire écrit et oral...)
- vous permettre de réenchanter le quotidien de votre salarié et s'appuyer sur lui pour partager en interne de nouvelles techniques d'animation de groupe innovantes et créatives
- permettre à votre salarié de renforcer sa compétence commerciale dans son quotidien professionnel (hyper-personnalisation du conseil, argumentaire de vente,...)
- permettre à votre salarié d'appréhender dans son ensemble la « gestion de la relation à distance » (emailing, réseaux sociaux, modération, analyse des statistiques)
- vous permettre d'accompagner votre salarié et contribuer à la sécurisation de son parcours professionnel (cf. réforme de la formation professionnelle)

Réservez votre place pour faire partie de l'aventure : lancement de la PROMO N°2 «Référent(e) Accueils Touristiques » le 22 novembre 2018 à Bordeaux !!

Plus d'infos sur <https://www.monatourisme.fr/referent-accueils-touristiques/>

Objectifs pédagogiques

- 1 Participer à la réflexion et à l'élaboration d'une stratégie en vue de développer l'accueil sur le territoire
- 2 Identifier les partenaires pour mettre en œuvre la stratégie d'accueil (prestataires, habitants...)
- 3 Être force de proposition d'actions et prévoir leur évaluation
- 4 Asseoir son expertise de la relation client en face à face et à distance
- 5 Conforter la dimension commerciale dans son quotidien professionnel
- 6 Défendre son projet à l'oral
- 7 Entretenir une veille pour alimenter son quotidien professionnel et la partager

Public

- Salarié(e) des offices de tourisme de la Nouvelle-Aquitaine assurant une mission d'accueil dans leur quotidien professionnel

Pré-requis

- Aucun pré-requis si ce n'est un enthousiasme à toute épreuve !



Démarrage le 22 novembre 2018 (sous réserve d'un effectif suffisant) sinon lancement en janvier 2019 (retrouvez l'intégralité des dates dans le calendrier)



Bordeaux

**MONA**

Équipe pédagogique : Christine Sans, Hélène Nermord, Jean-Pierre Conduché, Laure Frizon, Fabien Raimbaud, Mylène Bèze, Claude Bannwarth, Jean-Baptiste Soubagné, Brigitte de Boucaud, Sébastien Repêto

PARCOURS

CQP Réfèrent(e) Accueils Touristiques en VAE 

Nouveauté 2019 ! Le référentiel national de cette Certification, reconnue par la Branche, se compose en 3 blocs de compétences (participation à la stratégie d'accueil de la structure, mise en oeuvre du plan d'actions, préconisations en vue d'une satisfaction client optimale dans les murs et/ou hors les murs). Pour tout salarié souhaitant acquérir ce CQP et jouissant d'une expérience d'au moins une année en lien avec le référentiel c'est totalement possible ! L'accompagnement proposé : 24 heures alternant temps en collectif et coaching individuel à distance. Alors partant(e) ?!

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre et décortiquer le référentiel en collectif
- 2 Etre outillé dans la rédaction de son livret 2, son «autobiographie professionnelle»
- 3 S'appuyer sur un coaching individuel à distance

Public

- Salarié(e) exerçant tout ou partie des missions d'accueils touristiques

Pré-requis

- Disposer d'au moins un an d'expérience professionnelle dans le domaine, et d'une volonté d'acier pour se lancer dans la VAE



15 mars 2019
16 mai 2019
14 novembre 2019



Angoulême



MONA
Fabien Raimbaud
et Florent Guitard

QUALITÉ

Club Qualité - C I

Le Club Qualité, c'est tous les ans l'occasion d'échanger avec les autres offices de tourisme classés, et aussi avec vos référents départementaux. Deux jours dédiés à l'échange de bonnes pratiques et à des apports méthodologiques et informatifs.

Objectifs pédagogiques

- 1 Faire un point d'étape annuel pour les offices de tourisme marqués
- 2 Partager des retours d'expérience et des méthodes
- 3 Favoriser la cohésion entre les référents qualité

Public

- Directeur(rice), référent(e) qualité

Pré-requis

- Être marqué Qualité Tourisme



13/14 novembre 2019



Bordeaux



MONA
Hélène Nermord

PROMOTION, COMMERCIALISATION

..... Les formations qui m'intéressent

CONTENU

- Maîtriser les techniques d'interviews et réaliser des portraits - FIR09 p.19
- Entretenir efficacement ses relations avec la presse et les communautés d'influenceurs - FIR39 p.19
- Définir sa stratégie d'écriture pluri-média - FIR76 p.20
-  S'améliorer en mise en page graphique (InDesign) - FIR112 p.20
-  S'améliorer en dessin et conception graphique (Illustrator) - FIR113 p.21
-  S'améliorer en retouche et cadrage photo (Photoshop) - FIR114 p.21
-  Produire un contenu de qualité grâce à son booster pack - FIR78 p.22
-  Optimiser sa photothèque avec des images de qualité - FIR89 p.22

MARKETING

- Établir sa stratégie webmarketing à partir d'indicateurs fiables - FIR08 p.23
-  Organiser, promouvoir et commercialiser le tourisme d'affaires (MICE) - FIR105 p.23
- Affiner sa stratégie social media - FIR69 p.24
-  Optimiser son activité commerciale en mode partenariat (niveau avancé) - FIR90 p.24

DIGITAL

-  Prendre le virage du digital (en interne) - FIR91 p.25

PARCOURS

- Titre Chargé(e) de Projets e-tourisme en VAE p.25
- Titre Chargé(e) de Projets e-tourisme - Parcours Complet - FQ3 p.26

ET AUSSI...

-  Monagersacademy - RR14 p.27
-  Diversifier ses financements : le crowdfunding - W32 p.27
-  L'inbound marketing au-delà de l'effet de mode : une nouvelle manière de s'adresser à ses cibles - W54 p.28
-  Le design thinking pour tous : concevoir ses projets avec ses utilisateurs - W55 p.28
- Club Services commerciaux - C2 p.29

CONTENU

Maîtriser les techniques d'interviews et réaliser des portraits - FIR 09

Cette action pédagogique est conçue comme un complément de la formation de Reporter de Territoire. L'objectif est de connaître, comprendre et expérimenter les différentes modalités de captations audio-visuelles lorsqu'elles sont centrées sur un témoignage, une interview ou la valorisation de la personnalité. Formation garantie 100% active, avec un objectif de production tout au long de la session.

Objectifs pédagogiques

- 1 Acquérir de la méthode de captation sonore et vidéo pour valoriser son sujet
- 2 Monter une interview moderne, dynamique et fun

Public

- Reporter de territoire, salarié(e) en charge des contenus

Pré-requis

Avoir du matériel adapté et le connaître : matériel de captation audio-visuelle composé à minima d'un appareil photo numérique reflex ou hybride récent doté de fonction vidéo, d'un dispositif de captation sonore indépendant (enregistreur ou micro dédié), d'un trépied photo ou vidéo, ainsi que d'un ordinateur portable récent sur lequel, a minima, sont installés et opérationnels : un logiciel de montage vidéo et un logiciel de montage son.

SESSION 1



26/27 mars 2019



Limoges



Oui dire studio - Alain Niarfeix

SESSION 2



02/03 décembre 2019



Bayonne



Comanaging - Dominique Dufour

CONTENU

Entretenir efficacement ses relations avec la presse et les communautés d'influenceurs- FIR 39

L'information continue, les leaders d'opinion, les multiples canaux de communication, les usagers qui prennent de plus en plus la parole provoquent des bouleversements importants dans l'environnement médiatique. Aujourd'hui, le métier d'attaché de presse est impacté au premier chef et doit intégrer pleinement les nouveaux codes médiatiques. Une formation pour faire le point sur sa stratégie presse, notamment sur les influenceurs.

Objectifs pédagogiques

- 1 Analyser ses relations presse existantes avec la presse locale, nationale, et spécialisée
- 2 Intégrer une nouvelle approche et des nouveaux outils de relation médias
- 3 Réajuster ses indicateurs et ses outils méthodologiques pour avoir des relations presse efficaces et pérennes

Public

- Chargé(e) de communication ou des relations presse

Pré-requis

- Avoir un temps dédié à la mission supérieur à 50% de son temps de travail



11 février 2019 en visio conférence
26 mars 2019 en présentiel



Poitiers



Comanaging - Françoise Clermont

CONTENU

Définir sa stratégie d'écriture pluri-média - FIR76

Brochures, articles de blog, vidéos, en mobilité, sur les réseaux sociaux, avec les photos... Aujourd'hui, être en charge de la communication dans un organisme de gestion de destination requiert des compétences fortes en écriture et en storytelling. L'enjeu de cette formation est de permettre aux stagiaires de développer leurs stratégies en écriture sur les différents canaux de communication.

Objectifs pédagogiques

- 1 Construire une stratégie d'écriture pour sa structure
- 2 Créer une cohérence d'écriture sur les différents supports de communication utilisés en respectant la ligne éditoriale de la destination
- 3 Accroître les compétences rédactionnelles

Public

- Chargé(e) de communication, des relations presse, du community management, de la création de contenu

Pré-requis

- Maîtriser les fondamentaux de la communication touristique. Disposer d'un ordinateur portable lors de la formation

SESSION 1



18/19 mars 2019



La Rochelle



CoManaging - Eve Demange

SESSION 2



18/19 mars 2019



Brive

Pyramide Marketing -
Sophie Larroze-Lauga

CONTENU

S'améliorer en mise en page graphique (InDesign) - FIR112



La présentation et la lisibilité d'un document, d'un article, d'une page web, reposent sur des qualités techniques et graphiques. L'objectif de ce module est d'acquérir les règles de communication visuelle, d'aborder les bases de la maquette, les formats, des couleurs, des cadrages...

Objectifs pédagogiques

- 1 Intégrer la communication graphique dans sa stratégie de valorisation de la destination touristique
- 2 Maîtriser le graphisme pour ses productions

Public

- Chargé(e) de communication débutant(e) (mais pas novice)

Pré-requis

- Disposer d'un ordinateur équipé du logiciel à jour avec une licence

SESSION 1



14/15 février 2019



Bayonne

Artisans Conseils
Pierre Labout

SESSION 2



14/15 février 2019



Bordeaux



Infa - Vincent Leclerc

CONTENU

S'améliorer en dessin et conception graphique (Illustrator) - FIR113

La présentation et la lisibilité d'un document, d'un article, d'une page web, reposent sur des qualités techniques et graphiques. L'objectif de ce module est d'acquérir les règles de communication visuelle, d'aborder les bases de la maquette, les formats, des couleurs, des cadrages...

Objectifs pédagogiques

- 1 Intégrer la communication graphique dans sa stratégie de valorisation de la destination touristique
- 2 Maîtriser le graphisme pour ses productions

Public

- Chargé(e) de communication débutant(e) (mais pas novice)

Pré-requis

- Disposer d'un ordinateur équipé du logiciel à jour avec une licence



06/07 mars 2019



Bayonne



Artisans Conseils - Pierre Labout

CONTENU

S'améliorer en retouche et cadrage photo (Photoshop) - FIR114

La présentation et la lisibilité d'un document, d'un article, d'une page web, reposent sur des qualités techniques et graphiques. L'objectif de ce module est d'acquérir les règles de communication visuelle, d'aborder les bases de la maquette, les formats, des couleurs, des cadrages...

Objectifs pédagogiques

- 1 Intégrer la communication graphique dans sa stratégie de valorisation de la destination touristique
- 2 Maîtriser le graphisme pour ses productions

Public

- Chargé(e) de communication débutant(e) (mais pas novice)

Pré-requis

- Disposer d'un ordinateur équipé du logiciel à jour avec une licence



03/04 avril 2019



Bayonne



Artisans Conseils - Pierre Labout

CONTENU

Produire un contenu de qualité grâce à son booster pack - FIR78

La Nouvelle-Aquitaine comptabilise une centaine de Reporters de territoire et autres producteurs de contenu dans le réseau des offices de tourisme. C'est pourtant souvent difficile de se lancer à 100% dans cette (nouvelle) mission sans un accompagnement plus poussé. Le Booster Pack est là pour cela. L'objectif de cette formation est de permettre aux stagiaires de produire un livrable (reportage, vidéo promotionnelle, brochure...) dont sa structure a ou fait commande, grâce à 6 jours de formation sur une année (journées qui mixent formation en collectif et conseil individuel).

Objectifs pédagogiques

- 1 Établir les différentes étapes pour produire du contenu montrable
- 2 Impliquer toute son équipe dans un projet
- 3 Maîtriser sa compétence de Reporter de territoire, de producteur de contenu ou de responsable du contenu sur sa destination

Public

- Reporter de territoire, salarié(e) en charge des contenus

Pré-requis

- Avoir une commande interne



3 journées consécutives à définir avec les candidats



Limoges



Oui dire Studio - Alain Niarfeix

CONTENU

Optimiser sa photothèque avec des images de qualité - FIR89

Depuis plusieurs années, l'image est devenue omniprésente dans notre quotidien. L'univers touristique est plus que les autres concerné. Le paradoxe étant que tout le monde a besoin des images, les utilise tout le temps, mais quasiment personne n'a eu l'occasion d'être formé sur ce sujet. Cette formation a été mise au point pour savoir définir, identifier, sélectionner, produire et éventuellement défendre, une «bonne» image, au delà de la «sensibilité subjective». La «bonne» image, dans notre contexte étant une image à la fois identitaire et engageante, donnant envie de vivre l'expérience.

Objectifs pédagogiques

- 1 Gérer l'image de sa destination en maîtrisant toute la dimension visuelle de la communication
- 2 Savoir produire, faire produire et sélectionner des photos ambassadrices pour sa destination
- 3 Optimiser et faire évoluer sa banque d'images

Public

- Directeur(rice), reporter de territoire, salarié(e) en charge des contenus

Pré-requis

- Avoir la main sur la communication de sa destination et sur la gestion de la photothèque
- Disposer le jour de la formation d'un ordinateur portable (pas de tablette) + apporter un exemple de production print avec des photos qui font sens pour la structure



05/06 juin 2019



Poitiers



CoManaging - Sophie de Paillette

MARKETING

Établir sa stratégie webmarketing à partir d'indicateurs fiables - FIR08

Attirer et séduire les visiteurs, les inciter à acheter puis les fidéliser, tels sont les principaux objectifs de la promotion sur Internet. Aujourd'hui, les structures touristiques doivent à tout moment et sur tous supports interagir de manière très ciblée avec leurs clients. La commercialisation est devenue une ressource non négligeable pour les offices de tourisme : le parcours en ligne, de la séduction à la vente a donc un objectif commercial très fort. Qu'il s'agisse d'une conclusion de vente directe, ou d'une fidélisation client, les retombées économiques sur le territoire dépendent en partie de cette stratégie webmarketing. Cette formation s'adresse donc aux chargé(e)s de promotion et/ou de commercialisation, qui mettent en place la stratégie et les actions opérationnelles de webmarketing. Il s'agit d'un niveau 2, avec donc des salariés ayant déjà mis en place une stratégie marketing.

Objectifs pédagogiques

1

Affiner sa stratégie webmarketing grâce à une meilleure connaissance du parcours digital du client et des leviers pour l'optimiser

Public

- Salarié(e) en charge de la stratégie ou de la réalisation des actions de webmarketing

Pré-requis

Cf. Public



17/18 septembre 2019



Bordeaux



Triple Lootz - Ludovic Renault

MARKETING

Organiser, promouvoir et commercialiser le tourisme d'affaires (MICE) - FIR 105

L'acronyme anglais MICE pour Meetings, Incentives, Conventions & Events présente une forme de tourisme tournée vers le tourisme d'affaire. Il occupe une partie importante dans le tourisme avec de plus en plus d'événements et de manifestations à destination des entreprises. Cette formation est pensée pour les responsables congrès et chargé(e)s de prestataires, afin d'augmenter leurs compétences en idées, en recherche d'activités, en logistique et en planification avec les acteurs locaux.

Objectifs pédagogiques

1

Être en veille sur le marché du tourisme d'affaire et connaître les évolutions de ce marché

2

Connaître la fonction de travel manager et être capable de travailler avec les entreprises de manière efficace et professionnelle

Public

- Chargé(e) de congrès, chargé(e) de prestataires

Pré-requis

Cf. public (niveau avancé)



06/07 mai 2019



Cognac



Cabinet SIFG - Didier Marceillac et Didier Andrieu

MARKETING

Affiner sa stratégie social media - FIR69

Depuis plusieurs années, nous formons des personnes en charge de l'animation numérique, de la création de contenu. Aujourd'hui, certaines de ces personnes gèrent l'e-réputation de leur destination. Le rôle de community manager fait d'ores et déjà partie intégrante d'une équipe dans un office de tourisme. En effet, il est nécessaire de développer cette compétence importante dans le tourisme institutionnel dans le but de piloter une stratégie « social media » de A à Z sur sa destination.

Objectifs pédagogiques

- 1 Gérer l'image de sa destination
- 2 Maîtriser les leviers pour proposer une stratégie de communication sur les médias sociaux
- 3 Animer, piloter les actions et analyser les résultats obtenus

Public

- Directeur(rice) d'offices de tourisme, manager intermédiaire, référent(e) stratégie digitale

Pré-requis

- Avoir une première expérience de community manager et/ou avoir une pratique aguerrie des réseaux sociaux



05/06 novembre 2019



Angoulême



My Destination - Sébastien Repéto

MARKETING

Optimiser son activité commerciale en mode partenariat (niveau avancé) - FIR90

Le futur de la commercialisation pour la branche institutionnelle du tourisme est interrogé. La stratégie commerciale paraît essentielle pour développer de l'autofinancement, mais les acteurs sont nombreux et le secteur concurrentiel. En se basant à la fois sur les règles du marché et sur les fondements juridiques de la commercialisation, cette formation s'attachera à donner aux responsables commerciaux des structures de type office de tourisme, mais aussi ADT/CDT, CRT, les clés pour trouver le bon angle en fonction de la stratégie de son territoire, connaître les différentes possibilités en termes de partenariat ou d'apport d'affaires, développer sa stratégie d'offre de service.

Objectifs pédagogiques

- 1 Connaître les différentes possibilités en matière de relation partenariale et leurs fondements juridiques (vente de services, apport d'affaire, commercialisation directe...)
- 2 Évaluer les opportunités pour sa structure, en fonction du marché territorial
- 3 Renouveler sa stratégie auprès de ses partenaires commerciaux

Public

Responsable commercial(e)

Pré-requis

Cf. Public (niveau avancé)



28/29 mars 2019



La Rochelle



Marketing et Tourisme
Mathieu Vadot

MARKETING

Prendre le virage du digital (en interne) - FIR91

Les entreprises touristiques institutionnelles se sont transformées depuis une dizaine d'années. L'arrivée du numérique a bouleversé les métiers et il continue de le faire. Ces changements constituent un long virage en interne et l'accompagnement au changement est permanent. Cette formation s'adresse à tous ceux qui souhaitent une mise à jour sur le contexte et les outils numériques.

Objectifs pédagogiques

- 1 Parler le même langage et éditer une charte commune quant à la place du digital dans la structure
- 2 Mieux comprendre les évolutions liées au digital dans sa structure
- 3 Pouvoir intégrer le virage du numérique, dans sa pratique professionnelle et dans celle de sa structure

Public

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis



18/19 mars 2019



Angoulême



Envol Digital

Sébastien Gonzales

Vous souhaitez que la MONA organise cette formation en interne à votre structure ? **Contactez-nous**

PARCOURS

Titre Chargé(e) de Projet e-tourisme en VAE

Diplôme de niveau BAC+3, ce Titre peut être obtenu par la voie de la VAE. Toute personne du réseau, si elle justifie d'au moins une année d'expérience en lien avec le référentiel, peut se lancer dans cette magnifique aventure. L'accompagnement proposé : 24 heures alternant temps en collectif et coaching individuel à distance. Alors qu'attendez vous ?!

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre et décortiquer le référentiel en collectif
- 2 Etre outillé dans la rédaction de son livret 2, son «autobiographie professionnelle»
- 3 S'appuyer sur un coaching individuel à distance

Public

• Salarié(e) exerçant tout ou partie des missions de chargé(e) de projets etourisme •

Pré-requis

• Disposer d'au moins un an d'expérience professionnelle dans le domaine, et d'une volonté d'acier pour se lancer dans la VAE •



15 mars 2019
16 mai 2019
14 novembre 2019



Angoulême



MONA

Fabien Raimbaud
et Florent Guitard

Titre Chargé(e) de Projet e-tourisme - Parcours complet - FQ3

Le Titre « Chargé(e) de projets e-tourisme » est inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles, et correspond à un niveau de diplôme équivalent à Bac+3. Il est propriété d'Offices de Tourisme de France qui est de fait le certificateur national. La MONA, en tant qu'organisme de formation, a été habilitée en mai 2015 pour le dispenser suite à un appel à projets national. Un parcours complet de 23 jours, 161 heures (22 journées en présentiel + 1 journée à distance), avec un capital de 15 heures de coaching et temps d'évaluation à distance.

LES 5 BONNES RAISONS de positionner quelqu'un de votre équipe sur le Titre « Chargé(e) de projets e-tourisme » (niveau Bac+3) ?

- vous doter d'une compétence stratégique sur le numérique (aide à la décision et construction d'un argumentaire écrit et oral)
- vous doter d'une compétence technique sur les sujets pointus et actuels du numérique : e-réputation, relation client à distance et hyper-personnalisation (emailing, chatbox, réseaux sociaux), commercialisation en ligne, référencement, veille
- vous doter d'une compétence technique en matière de production de contenus, storytelling, ligne éditoriale
- vous permettre de consolider et renforcer la nature de vos accompagnements auprès de vos partenaires/acteurs locaux
- vous permettre d'accompagner votre salarié et contribuer à la sécurisation de son parcours professionnel (cf. réforme de la formation professionnelle)

Réservez votre place pour faire partie de l'aventure : lancement de la PROMO N°2 « Chargé(e) de projets e-tourisme » le 22 novembre 2018 à Bordeaux !!

Plus d'infos sur <https://www.monatourisme.fr/titre-charge-de-projets-etourisme/>

Objectifs pédagogiques

- 1 Proposer une stratégie numérique de territoire (CA, conseil d'exploitation, élus locaux...) et développer un plan d'action adéquat
- 2 Concevoir et produire du contenu de promotion du territoire
- 3 Sensibiliser et accompagner les acteurs locaux afin d'améliorer leurs performances dans le numérique
- 4 Animer le partage d'informations et le communiquer de façon adaptée selon ses interlocuteurs
- 5 Concevoir des outils numériques en vue de valoriser le territoire et savoir externaliser le développement de projets ou services numériques
- 6 Savoir mettre en place une veille sur un sujet et être à l'aise avec les outils de e-réputation
- 7 Développer son sens de l'auto-formation et partager le fruit de sa veille à son équipe



Démarrage le 22 novembre 2018 (sous réserve d'un effectif suffisant) sinon lancement en janvier 2019 (*retrouvez l'intégralité des dates sur le calendrier*)

Public

- Salarié(e) des offices de tourisme, ADT/CDT, CRT de la Nouvelle-Aquitaine en charge ou prochainement en charge de projets numériques.

Pré-requis

- Aucun pré-requis. L'utilisation de matériel pour produire du contenu sera toutefois nécessaire (smartphone ou tablette et appareil photo reflexe/hybride + ordinateur portable avec logiciel post-production).



MONA

Équipe pédagogique : Christine Sans, Hélène Nermord, Jean-Pierre Conduché, Laure Frizon, Fabien Raimbaud, Mylène Bèze, Claude Bannwarth, Jean-Baptiste Soubaigné, Brigitte de Boucaud, Sébastien Repéto



Bordeaux et Limoges

RENCONTRES RÉSEAU

Monaigersacademy - RR14

#monaigersacademy est une rencontre professionnelle mais conviviale des professionnels du tourisme de la Nouvelle-Aquitaine avec la communauté des Instagramers de la Région et de la France entière. Ateliers et échanges rythmeront la première journée. La journée du samedi (non obligatoire) sera consacrée à un grand instameet dans Limoges.

Objectifs pédagogiques

- 1 S'initier ou améliorer ses pratiques sur Instagram
- 2 Se rencontrer et échanger entre Managers et professionnels du tourisme

Public

- Salarié(e) en charge de la production de contenu ou des relations influenceurs

Pré-requis

- Vouloir progresser et échanger sur Instagram



20/21 septembre 2019
(samedi pour ceux qui veulent rester sur place)



Limoges



MONA

WEBSÉMINAIRE

Diversifier ses financements - W32

Dans la suite du web séminaire sur le mécénat en 2018, nous décrypterons cette fois le crowdfunding, et ce qu'il peut apporter à nos structures. Nouvel eldorado du financement, effet de mode ? D'abord, est-ce possible pour nos structures ? Il est nécessaire de bien en comprendre les enjeux avant de se lancer.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les mécanismes du crowdfunding
- 2 Être capable d'engager une campagne de crowdfunding

Public

Tout public

Pré-requis

- Disposer d'une bonne connexion internet et d'un espace de travail calme



20 novembre 2019



En ligne



MONA & Trajectoires
Tourisme

WEBSÉMINAIRE

L'inbound marketing au-delà de l'effet de mode : une nouvelle manière de s'adresser à ses cibles - W54

L'environnement de plus en plus concurrentiel a conduit les organisations à chercher de nouveaux prospects en multipliant leur présence sur les différents canaux parfois de façon peu ciblée et dans une logique quantitative plus que qualitative. Cette époque où il suffisait au marketing de pousser son offre vers le prospect est révolue. Mais comment développer un contenu de qualité, le mettre en scène efficacement et le diffuser au bon endroit, au bon moment et à la bonne personne pour faire venir le client à soi plutôt que d'aller le chercher.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre l'inbound marketing : mais de quoi parle-t-on au juste ?
- 2 Découvrir les principaux outils de l'inbound
- 3 Comment piloter sa stratégie de collecte de leads

Public

Tout public

Pré-requis

- Disposer d'une bonne connexion internet et d'un espace de travail calme



10 avril 2019



En ligne



MONA & Trajectoires
Tourisme

WEBSÉMINAIRE

Le design thinking pour tous : concevoir ses projets avec ses utilisateurs - W55

Les professionnels du tourisme, des loisirs et de la culture sont confrontés aux défis de l'innovation et de l'amélioration continue de leurs produits /services. Mais comment s'y prendre lorsqu'on ne dispose pas des moyens R&D des gros opérateurs ? Le Design Thinking est une méthode d'innovation collaborative et ouverte sur l'extérieur. Sa pratique permet la résolution de problèmes et la production d'idées. Comment cet état d'esprit qui s'appuie sur des méthodes et des outils pratiques, au plus près de l'expérience utilisateur, peut répondre aux défis posés ?

Objectifs pédagogiques

- 1 Les enjeux de l'innovation au regard des défis posés dans le secteur du tourisme
- 2 Comprendre l'état d'esprit design thinking : de quoi parle-t-on ?
- 3 Comprendre les étapes pour concevoir des produits ou services et découvrir quelques outils

Public

Tout public

Pré-requis

- Disposer d'une bonne connexion internet et d'un espace de travail calme



16 octobre 2019



En ligne



MONA & Trajectoires
Tourisme

Club Services Commerciaux - C2

Le Club des Services Commerciaux se réunit tous les ans, pour deux jours de partage d'expériences, ponctués par des apports théoriques et pratiques de formateurs ou consultants externes. Plusieurs thématiques sont définies en amont, pour répondre à vos attentes le jour J.

Objectifs pédagogiques

- 1 Partager des retours d'expérience et des méthodes
- 2 Travailler ensemble sur des sujets précis : indicateurs, méthodes...
- 3 Favoriser la cohésion entre les salarié(e)s en charge de la commercialisation

Public

- Directeur(rice), salarié(e) en charge de la commercialisation

Pré-requis

- Être responsable de tout ou partie de la commercialisation dans la structure



27/28 novembre 2019



Brive



MONA
Laure Frizon

MANAGEMENT, RH ET GESTION

..... Les formations qui m'intéressent

MANAGEMENT

-  Encadrer une équipe de saisonnier - FIR96 p.31
-  Composer sa communication interne - FIR99 p.31
-  Se préparer au bilan de parcours - FIR100 p.32
-  Manager et être en phase avec son équipe - FIR101 p.32

DEVELOPPEMENT PERSONNEL

- Développer sa confiance en soi et travailler en équipe - FIR66 p.33
- Mieux gérer son temps de travail - FIR68 p.33
-  Animer ses réunions - FIR97 p.34
-  Vendre son projet et s'exprimer à l'oral - FIR98 p.34

GESTION

-  Construire son observatoire local - FIR107 p.35
- Maitriser la comptabilité M4 - FIR108 p.35
- Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour - FIR26 p.36

PROJET

- Conduire un projet - FIR103 p.36

COHÉSION D'ÉQUIPE

-  Se sentir bien au travail & cohésion d'équipe - Intra-Entreprise p.37

ET AUSSI...

- Club Indicateurs Nouvelle-Aquitaine - C6 p.37
-  Club Acronymes anonymes avec l'ARACT - C7 p.38
-  SCIC, SCOP, réinventer la gouvernance ? - W50 p.38
-  Commande publique : le nouveau code décrypté - W51 p.39
-  Détecter des talents dans son équipe - W52 p.39
-  Manager les nouvelles générations - W53 p.39

MANAGEMENT

Encadrer une équipe de saisonniers - FIR 96

Chaque année, le recrutement et l'arrivée des saisonniers dans une structure sont des moments importants pour réussir une bonne saison touristique. Cette formation est là pour vous donner toutes les clés pour appréhender et anticiper au mieux l'encadrement de l'équipe de saisonniers.

Objectifs pédagogiques

- 1 Organiser la structure en amont
- 2 Identifier les enjeux pour chaque membre de l'équipe
- 3 Transmettre des connaissances et des consignes claires

Public

Directeur(rice), manager d'équipe d'accueil et en charge des saisonniers

Pré-requis

Intégrer une arrivée importante de saisonniers

SESSION 1

 24/25 janvier 2019  Arcachon

 **Forméo** - Christine Besnard

SESSION 2

 05/06 février 2019  La Rochelle

 **Axentiel** - Edwige Dupèbe

MANAGEMENT

Composer sa communication interne - FIR 99

Les transformations importantes qui ont impacté le tourisme institutionnel ont modifié les équilibres entre les équipes. La communication interne est une des fonctions les plus importantes en entreprise. Cette formation est là pour permettre aux équipes de travailler ensemble, de porter des projets plus ambitieux et progresser dans les actions quotidiennes de la structure. Cette formation s'attachera également à identifier et à mettre en place des outils concrets et adaptés aux diverses organisations.

Objectifs pédagogiques

- 1 Prendre en main les enjeux de la communication interne
- 2 Concevoir un fonctionnement de communication interne
- 3 Identifier les outils concrets adaptés à son organisation

Public

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis

 07/08/28 mars 2019

 La Rochelle

 **Axentiel** - Edwige Dupèbe

Vous souhaitez que la MONA organise cette formation en interne à votre structure ? **Contactez-nous**

MANAGEMENT

Se préparer au bilan de parcours - FIR 100

Tous les six ans, l'entretien professionnel se transforme en bilan de parcours. Son but est de faire un état des lieux approfondi du parcours professionnel du salarié pour s'assurer de la mise en place d'actions pour l'évolution professionnelle du collaborateur. La date butoir de ce premier bilan de parcours professionnel est fixée au 7 mars 2020, il est donc temps de le préparer, pour le transformer en véritable outil de management.

Objectifs pédagogiques

- 1 Considérer ce rendez-vous comme un acte fondamental du management
- 2 Aborder ce rendez-vous de manière sereine pour vous et pour vos collaborateurs

Public

Manager, DRH

Pré-requis

Avoir réalisé des entretiens professionnels et préparer les suivants



24 septembre 2019



Bordeaux



C L'homme Conseil - Céline Langlois

MANAGEMENT

Manager et être en phase avec son équipe - FIR 101

La problématique d'engagement de ses collaborateurs dans l'entreprise, c'est le rôle du management. Les fonctions de managers ne sont pas basées uniquement sur le contrôle ou l'autorité. Les collaborateurs sont soumis, quant à eux, à des missions qui évoluent sans cesse. Pour qu'elles s'effectuent dans les meilleures conditions, le manager doit réussir à impliquer, motiver et fédérer son équipe à l'image de la stratégie de la structure. Une formation qui propose de travailler sur soi, en temps que manager, et sur son rapport à l'équipe pour faire évoluer ses pratiques.

Objectifs pédagogiques

- 1 Réussir à se positionner comme manager d'équipe
- 2 Stimuler l'esprit d'équipe et l'esprit d'entreprise
- 3 Identifier son style de management et apprendre à déléguer pour gagner en performance

Public

Manager

Pré-requis

Avoir envie d'évoluer dans ses pratiques managériales

SESSION 1



07/08 février 2019



Poitiers



Actea Formation - Magali Ménard

SESSION 2



07/08 février 2019



Périgueux



Carole Bourdeau

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Développer sa confiance en soi et travailler en équipe - FIR 66

Aujourd'hui, il est parfois difficile de retrouver sa place dans une nouvelle équipe. L'évolution des métiers et des modes de management, avec une place plus forte donnée au travail collaboratif et au management horizontal, implique que chaque collaborateur a son rôle à jouer au sein d'une équipe. Il doit donc pouvoir être force de proposition, travailler en autonomie et aussi savoir travailler en équipe et mobiliser des méthodes et outils de travail collaboratifs. La confiance en soi, le développement d'un leadership, les méthodes de travail sont tout aussi importants que l'expertise métier. Cette formation s'adresse donc à tout type de public, pour booster sa confiance, développer son leadership, et mieux trouver sa place au sein d'une équipe. Cette formation se veut particulièrement centrée sur l'humain et les problématiques individuelles liées au travail.

Objectifs pédagogiques

- 1 Accompagner au changement les individus en leur permettant de se positionner au sein d'un collectif
- 2 Booster la confiance en soi et le leadership des individus pour améliorer le relationnel au sein de la structure
- 3 Donner les clés du travail collaboratif pour favoriser l'échange et être plus efficient en équipe

Public

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis

SESSION 1



22/23 mai 2019



Saint-Julien en Born



Actea Formation - Magali Ménard

SESSION 2



9/10 octobre 2019



Angoulême



Actea Formation - Magali Ménard

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Mieux gérer son temps de travail - FIR 68

Efficacité, rentabilité sont des leitmotifs dans la plupart des structures aujourd'hui... Termes qui souvent produisent un effet inverse à celui désiré, en introduisant un sentiment d'urgence et de stress qui nuit à une bonne gestion de son temps, et à un travail réalisé dans de bonnes conditions. Cette formation a donc pour objectif de donner des clés pour mieux gérer ses priorités, comprendre son mode de fonctionnement personnel et son style de travail pour s'organiser en fonction, utiliser des outils qui permettent de réaliser son travail plus sereinement. Elle s'adresse à toutes les personnes qui sont rapidement submergées par le travail, ou tout simplement celles qui aimeraient se doter d'outils pour mieux gérer leur temps et leurs priorités. Cette formation est donc fortement centrée sur l'individu et sa propre gestion du temps, mais l'on veillera à ne pas oublier la dimension collective.

Objectifs pédagogiques

- 1 Favoriser une prise de conscience sur les modes de fonctionnement et les styles de travail
- 2 Fournir des outils pour organiser son travail de manière plus efficiente et favoriser un meilleur être au travail
- 3 Bâti ses propres outils pour mieux gérer son temps

Public

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis

SESSION 1



10/11 avril 2019



Limoges



Axentiel - Edwige Dupèbe

SESSION 2



13/14 novembre 2019



Bordeaux



Axentiel - Edwige Dupèbe

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Animer ses réunions - FIR 97

Dans un monde où tout va plus vite et où l'attention est de plus en plus difficile à conserver lors de réunions, il convient de se remettre en cause et de proposer des moments alliant travail et esprit d'entreprise. Certaines réunions sont importantes pour avancer collectivement sur un projet, d'autres pour prendre une décision délicate. A chaque type de réunion son animation : cette formation vous permettra de mieux appréhender ces réunions, grâce à des techniques, et aussi une meilleure connaissance de soi.

Objectifs pédagogiques

- 1 Analyser les enjeux de la réunion et la préparer
- 2 Animer la réunion de manière dynamique et pertinente pour tout le monde
- 3 Obtenir un engagement des participants

Public

- Tout(e) salarié(e) ayant besoin d'animer un groupe régulièrement, chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

- Cf. public. Il est recommandé de venir avec en tête un exemple de future réunion à animer.

SESSION 1

 11/12 juin  Angoulême
 **Kanopé** - Sophie Durandau

SESSION 2

 06/07 nov  Poitiers
 **Axentiel** - Edwige Dupèbe

SESSION 3

 06/07 nov  Bayonne
 **Agostino Formation**
Stéphanie Bonté

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Vendre son projet et s'exprimer à l'oral - FIR 98

Obtenir l'adhésion de son public va au-delà de la maîtrise technique de ses dossiers. La présentation constitue l'arme ultime pour convaincre et faire que les personnes vous suivent. Cette formation consiste à acquérir une méthodologie pour mieux défendre ses idées, se montrer persuasif et sûr de soi.

Objectifs pédagogiques

- 1 Réussir à emporter l'adhésion de tous
- 2 Améliorer sa force de conviction
- 3 Être convaincu pour être convaincant

Public

- Tout(e) salarié(e) ayant besoin de défendre un projet, chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

Cf. public.

SESSION 1

 18/19 sept  Bordeaux
 **C L'homme Conseil**
Céline Langlois

SESSION 2

 02/03 octobre  Poitiers
 **Axentiel** - Edwige Dupèbe

SESSION 3

 02/03 octobre  Ruffec
 **Atelier coaching et créativité**
Brigitte de Boucaud

GESTION

Construire son observatoire local - FIR 107

Quand on est un POT (un Petit Office de Tourisme), il est difficile de se doter d'un outil d'observation hyper performant, voire même de passer du temps sur l'observation. Cela arrive même quand on est un peu plus grand. Cette formation se propose donc de vous aider à construire des outils simples et pratiques pour démarrer ou redémarrer votre observation locale : récolter les données pertinentes et choisir des indicateurs utiles.

Objectifs pédagogiques

- 1 Mettre en place un observatoire local simple et pratique
- 2 Choisir les bons indicateurs pour l'activité de sa structure et de son territoire

Public

Directeur(rice), salarié(e) en charge de l'observatoire

Pré-requis

Être un POT (Petit Office de Tourisme)

SESSION 1

 20/21 mars 2019  Bordeaux

 **MONA** - Jean-Sébastien Halty

SESSION 2

 19/20 novembre 2019  Saint-Julien-en-Born

 **MONA** - Jean-Sébastien Halty

GESTION

Maîtriser la compatibilité M4 - FIR 108

De plus en plus d'offices de tourisme sont aujourd'hui en EPIC, ce qui ne va pas sans poser de nombreuses questions autour de la gestion des structures. Gestion comptable en partie simple ou en partie double, budget primitif, virement, autofinancement, exécution budgétaire (engagements, mandats, titres...), compte financier seront autant de sujets qui seront appréhendés lors de cette formation riche en expériences et en échanges.

Objectifs pédagogiques

- 1 Connaître les principes de la comptabilité publique en EPIC
- 2 Acquérir les bases de la comptabilité M4

Public

Salarié(e) en charge de la comptabilité publique, directeur(rice) de structures en EPIC

Pré-requis

Cf. public

 13/14 mai 2019  Saint-Jean-De-Luz

 **MONA** - Béatrice Mugaburte et Pascale Castaing

GESTION

Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour - FIR 26

Collecter la taxe de séjour sur son territoire, c'est bien. La considérer comme une ressource dynamique au service du projet de développement touristique du territoire, c'est mieux ! Cette formation vous propose un cadrage réglementaire indispensable et de nombreuses clés pour animer le dispositif de la taxe de séjour. Elle est animée par nos experts Didier Chappaz et Raphaëlle Miremont, de l'Office de tourisme Côte Landes Nature. Théorie et pratique seront donc mêlées pour répondre à vos interrogations et imaginer la méthode de perception la plus efficace pour votre territoire.

Objectifs pédagogiques

- 1 Maîtriser les fondamentaux réglementaires de la taxe de séjour
- 2 Définir une organisation efficace pour la perception de la taxe de séjour et animer le dispositif avec les différents partenaires
- 3 Mettre en place des actions d'optimisation de la collecte

Public

Salarié(e) en charge de la taxe de séjour et régisseur(euse)

Pré-requis

Connaître les principes et le fonctionnement de la taxe de séjour. *Nous recommandons d'assister à cette formation en binôme OT/collectivité, ou coordinateur/régisseur.*



15/16 mai 2019



Saint Julien en Born



MONA - Didier Chappaz & Raphaëlle Miremont

PROJET

Conduire un projet - FIR 103

Les entreprises touristiques institutionnelles se sont transformées en peu de temps. Elles génèrent de plus en plus de projets internes. Quel que soit le projet en question, les équipes dans leur globalité sont impactées et il est primordial d'acquiescer de la méthode et des bonnes pratiques pour mener à bien ces projets.

Objectifs pédagogiques

- 1 Bâter les bases d'un projet en insistant sur les compétences techniques et relationnelles des membres de l'équipe
- 2 Combiner méthodologie rigoureuse et coopération collective performante
- 3 Définir des outils de suivi et des indicateurs partagés de performance afin de pouvoir s'adapter à toute éventualité

Public

Chef(fe) de projets, responsable d'équipes, manager intermédiaire, chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

Être en charge de projets

SESSION 1



12/13 fev



Saintes



Kanopé -Sophie Durandeu

SESSION 2



20/21 mars



Lacanau



Kanopé -Sophie Durandeu

SESSION 3



30 septembre
1er octobre



Limoges



Kanopé -Sophie Durandeu

Vous souhaitez que la MONA organise cette formation en interne à votre structure ? **Contactez-nous**

COHÉSION D'ÉQUIPE

Se sentir bien au travail et cohésion d'équipe - Intra-Entreprise

Les entreprises touristiques institutionnelles se sont transformées en peu de temps. Elles se regroupent, elles doivent apprendre à se connaître. Les problématiques d'organisation sont pour tout ou partie réglées, il est désormais grandement temps de s'intéresser de près aux hommes et aux femmes qui travaillent dans ces structures. Cette formation émane de besoins récurrents identifiés aux quatre coins de la Nouvelle-Aquitaine. Diverses situations peuvent se présenter en fonction de l'état d'avancement des démarches orientées salarié (QVT, accompagnement au changement...), c'est pour cela que nous proposons plusieurs formats d'accompagnement, à adapter sur mesure à vos problématiques.

Objectifs pédagogiques

- 1 S'entendre sur des valeurs communes
- 2 Bâti un esprit d'entreprise fort
- 3 Travailler de manière sereine et en collaboration

Public

Toute l'équipe (*variable selon les cas de figure : seulement les équipes qui sont en contact avec des clients par exemple*)

Pré-requis

Avoir déjà amorcé un travail en interne



À définir avec les structures



Dans votre structure



LFD Organisation
Frédérique Dutournié
Actéa formation
Magali Ménard

Axentiel - Edwige Dupèbe
Carole Bourdeau
FC2D - François Gautier & Sandrine Karam

Vous souhaitez que la MONA organise cette formation en interne à votre structure ? **Contactez-nous**

CLUB

Club Indicateurs Nouvelle-Aquitaine - C6

Le club indicateurs Nouvelle-Aquitaine, c'est l'animation du club national en Nouvelle-Aquitaine. Faire parler les chiffres, se comparer, définir les stratégies les plus efficaces, voilà notre mission commune. Et on repart avec une feuille de route individuelle, et un apéritif au pot commun !

Objectifs pédagogiques

- 1 Comparer ses indicateurs avec des structures similaires
- 2 Participer à la définition collective de stratégies efficaces
- 3 Être accompagné collectivement dans la lecture de ses tableaux de bord

Public

Directeur(ice), salarié(e) en charge de l'observatoire

Pré-requis

Être membre du club indicateurs d'Offices de Tourisme de France



À définir avec le groupe



Bordeaux



MONA - Charlotte Emery

CLUB

Club Acronymes anonymes ARACT/MONA - C7



Si nous dessinons depuis plusieurs années ce que serait demain un office de tourisme, les phénomènes de résistance aux changements de la part des organisations et des individus sont une réalité. Les structures voient effectivement non seulement leurs missions évoluer, mais aussi les demandes et us des publics, ce qui pose à terme assez court les questions de compétences, d'organisation et de management des activités. Nous proposons à un petit groupe d'aiguilleurs de travailler à la co-construction d'un système de management nouveau permettant de décrire les compétences attendues et d'adapter nos organisations et nos modes de travail.

Objectifs pédagogiques

- 1 Décrypter les changements induits par les transformations organisationnelles
- 2 Définir les compétences nécessaires à cette transformation
- 3 Imaginer ce que demain sera le métier d'un manager

Public

Directeur(rice) ou manager intermédiaire

Pré-requis

- Avoir envie de réfléchir en collectif et avec d'autres secteurs au métier du manager de demain



À définir avec le groupe



À définir



MONA - Charlotte Emery et Florent Guizard

WEBSÉMINAIRE

SCIC, SCOP, réinventer la gouvernance ? - W50



La gouvernance participative est intrinsèque aux offices de tourisme. Elle est pourtant souvent malmenée, dépendante de statuts juridiques et de nombreuses autres considérations. Et si l'on s'inspirait d'autres modèles de gouvernance ? Que peuvent nous apporter des modèles comme ceux des SCIC, des SCOP ou d'autres coopératives, dans l'appréhension de nos modèles ?

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre le fonctionnement de modèles participatifs de gouvernance
- 2 S'ouvrir l'esprit et s'inspirer

Public

Tout public

Pré-requis

- Disposer d'une bonne connexion internet et d'un espace de travail calme



13 mars 2019



En ligne



MONA & Trajectoires Tourisme

Commande publique : le nouveau code décrypté - W51

Le respect des règles de la commande publique est devenu une obligation pour de nombreuses structures touristiques. Un nouveau code doit être promulgué en 2019. Nous vous proposons un point d'actualité rapide sur les évolutions qu'il propose.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les changements dans la réglementation de la commande publique
- 2 Être conscient de ses obligations en tant que structure adjudicatrice

Tout public

Pré-requis

Disposer d'une bonne connexion internet et d'un espace de travail calme



22 mai 2019



En ligne



MONA & Trajectoires Tourisme

Détecter des talents dans son équipe - W52

Pas toujours simple de faire ressortir les talents parfois cachés de ses collaborateurs quand on est directeur ou responsable RH ! Quelques clés pour détecter le potentiel de votre équipe et des individus qui la composent.

Objectifs pédagogiques

- 1 Prendre conscience des talents cachés de son équipe
- 2 Comprendre quelques outils pour les révéler et les accompagner

Tout public

Pré-requis

Disposer d'une bonne connexion internet et d'un espace de travail calme



18 septembre 2019



En ligne



MONA & Trajectoires Tourisme

Manager les nouvelles générations - W53

Née entre 1980 et 2000 (18-38 ans), la génération Y ou Millénaire représente près de 15 millions d'individus soit 23% de la population française. C'est une génération pionnière qui invente. Indépendante et autonome, elle bouleverse les codes. Dans les organisations, ces collaborateurs ont une approche du travail bien différente. En quête d'autonomie, ils ont une autre vision des rapports avec la hiérarchie et n'ont pas peur du changement. La confrontation avec les générations précédentes peut être source de tensions et d'incompréhensions. Comment relever le challenge du management de ces nouvelles générations dans les organisations ?

Objectifs pédagogiques

- 1 Mieux appréhender les motivations des jeunes générations au travail et au sein de leur entreprise
- 2 Mieux comprendre leurs modes relationnels, leur rapport à la hiérarchie
- 3 Développer leur engagement et leur motivation au service du collectif

Public

Tout public

Pré-requis

Disposer d'une bonne connexion internet et d'un espace de travail calme



13 février 2019



En ligne



MONA & Trajectoires Tourisme

PARTENAIRES

..... Les formations qui m'intéressent

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

- Se préparer à être habilité au classement des meublés - FIR111 p.41
- Comprendre le yield management pour accompagner les meublés - FIR110 p.41
-  Proposer de nouveaux services à son réseau - FIR70 p.42
-  Comprendre les bases du design de services - FIR92 p.42
-  Fédérer son réseau d'acteurs locaux - FIR93 p.43
-  Coacher ses prestataires et porteurs de projets - FIR94 p.43
-  Comprendre les bases de la création d'entreprise - FIR95 p.44

TOURISME DURABLE & RSE

-  Mettre en place des éco-gestes dans sa structure - FIR18 p.44

ET AUSSI...

-  Petit Ramdam des tiers-lieux spécial tourisme - RR12 p.45
-  Mon écosystème, mes élus et moi - RR13 p.45
-  La formation professionnelle : mes droits en formation professionnelle en tant que salarié, en tant que structure - RR15 p.46
-  Pourquoi évaluer et améliorer en continu l'expérience client de ma destination - W56 p.46
- Club Chefs de projets NOTT : journée Professionnalisation et Stratégie d'accueil - C8 p.47
- Club Chefs de projets NOTT : la rencontre annuelle - C8 p.47
-  Club Classement des meublés - C10 p.47

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

Se préparer à être habilité au classement des meublés - FIR III

Pour tout savoir de l'habilitation au classement des meublés, deux journées de formation à la fois théoriques et pratiques. Elles vous permettront d'avancer dans votre dossier et de vous préparer pour cette mission, qui se répand fortement dans les offices de tourisme et ADT/CDT. Un nouveau service plus à offrir à vos partenaires !

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre la réforme du classement
- 2 Mettre en place son dossier de candidature
- 3 Appréhender la méthodologie et la procédure de contrôle

Public

- Salarié(e) amené(e) à classer des meublés de tourisme et son(sa) suppléant(e)

Pré-requis

- Être en charge du dossier du classement des meublés de tourisme. *Nous recommandons d'assister à cette formation en binôme.*



21/22 mars 2019



Saint-Jean-De-Luz



MONA - Jérôme Cangrand

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

Comprendre le yield management pour accompagner les meublés - FIR IIO

Les prestataires d'activités sont contraints par leurs clients et leurs processus de décisions et d'achats. Depuis plusieurs années, nous formons les offices de tourisme pour qu'ils donnent à leurs prestataires des conseils et s'adaptent au marché touristique complexe et concurrentiel. Le but de cette action est de donner les clefs aux chargés des relations "prestataires" sur les pratiques de gestion des prix, de maximisation des volumes de ventes et toutes autres actions nécessaires autour de cette tactique essentielle pour les gestionnaires des meublés de tourisme.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les enjeux du revenu management pour les meublés de tourisme
- 2 Assimiler les bases stratégiques et techniques nécessaires pour pouvoir accompagner les professionnels de sa destination sur cette tactique de gestion des prix

Public

- Chargé(e) des relations prestataires

Pré-requis

- Niveau avancé / avoir suivi des formations sur l'habilitation au classement des meublés, le home staging, la fiscalité des meublés



25/26 septembre 2019



Bordeaux



Guest & Strategy
Jérôme Forget

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

Proposer de nouveaux services à son réseau - FIR70

Le partenariat avec les acteurs de la destination passe en partie par une offre de services proposée par l'office de tourisme. Les régies publicitaires, services de conciergerie et autres services "plus" sont proposés aux prestataires. Cette formation s'adresse aux structures qui souhaitent donner un nouveau souffle à leurs services. À partir de techniques de design de services, cette formation englobe à la fois les méthodes de conception et de marketing de services.

Objectifs pédagogiques

- 1 Repenser son marketing de service
- 2 Adapter sa stratégie de communication
- 3 Initier de nouveaux services pour ses acteurs locaux

Public

- Responsable de la relation prestataires, salarié(e) en charge d'un portefeuille de prestataires et Chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

- Être en capacité d'adapter sa stratégie de marketing de service auprès des prestataires et initier de nouveaux services, cf. public



11/12 mars 2019
12 avril 2019



Bordeaux



Escale Créative
Christine Leblanc-Sitaud

Vous souhaitez que la MONA organise cette formation en interne à votre structure ? **Contactez-nous**

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

Comprendre les bases du design de services - FIR92

Les entreprises touristiques doivent « penser client » et prendre en considération le parcours des usagers pour concevoir des solutions qui facilitent l'accès à leur service. Pour cela, il est nécessaire d'analyser les différents points de contact du parcours de l'utilisateur et du service pour en optimiser l'usage. Cette formation propose de mieux comprendre la question et permet de réfléchir à la définition de nouveaux concepts en matière de service.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les interactions du parcours client dans sa structure
- 2 Comprendre la relation qui existe entre un produit et un utilisateur

Public

Tout public

Pré-requis

- Pas de pré-requis, si ce n'est respecter les horaires précisés (la journée sera dense !), et adopter une posture positive et créative

SESSION 1



27 mars 2019



Poitiers



Comanaging - Françoise Clermont

SESSION 2



14 mai 2019



Bordeaux



Grains de sel et cie
Falco Baudon

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

Fédérer son réseau d'acteurs locaux - FIR93

La fédération du réseau d'acteurs locaux est un des éléments clés pour faire de l'office de tourisme un acteur incontournable de son écosystème. Parmi les rôles dont l'importance grandit pour les offices de tourisme, on retrouve l'activiste en faveur de l'attractivité de la destination, et le collaborateur, avec des réseaux stratégiques. Fédérer ses acteurs locaux passe par une stratégie de collaboration et de co-construction forte, portée par toute une équipe.

Objectifs pédagogiques

- 1 Connaître et utiliser des méthodes d'animation et de travail collaboratif
- 2 Mieux impliquer et convaincre son réseau autour de projets
- 3 Rendre pérenne l'animation de ce réseau, au sein d'une équipe

Public

- Coordinateur(rice), chargé(e) de prestataires et chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

- Avoir identifié un cas d'étude propre à sa structure (projet à co-construire, action partenariale) et en être le responsable / référents NOTT

SESSION 1



04/05 avril 2019 et
13 mai matin en
visio réparti 1h45
le matin et 1h45
l'après-midi



Poitiers



Comanaging
Françoise Clermont

SESSION 2



17/18/19 juin 2019



Bordeaux



Grains de sel et cie
Falco Baudon

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

Coacher ses prestataires et porteurs de projets - FIR94

Les salariés en charge de l'accompagnement des prestataires ou porteurs de projets et d'activités se retrouvent confrontés à des entrepreneurs de profils variés, avec des compétences diverses, des niveaux d'autonomie hétérogènes. Outre le socle de compétences techniques nécessaires, ce rôle de conseil et d'accompagnement, voire de coaching, nécessite de développer ses capacités d'écoute active, d'empathie, de reformulation, de détection des besoins, et pourquoi pas ses capacités créatives ?

Objectifs pédagogiques

- 1 Mieux se connaître pour mieux comprendre les besoins de l'autre
- 2 Être à l'aise dans sa mission de coaching, de conseil et d'accompagnement
- 3 Accompagner en mode « coaching » un certain nombre de partenaires

Public

- Salarié(e) ayant une mission clairement définie d'accompagnement individuel des partenaires ou porteurs de projets, chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

Cf. public



28/29 mai 2019



Marmande



Atelier coaching et créativité
Brigitte de Boucaud

Vous souhaitez que la MONA organise cette formation en interne à votre structure ? **Contactez-nous**

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

Comprendre les bases de la création d'entreprise - FIR95

Les offices de tourisme et/ou collectivités accompagnent, de manière plus ou moins appuyée, les porteurs de projets dans leur installation sur le territoire. Afin d'être à l'aise dans cette mission de conseil, les salariés ont besoin de maîtriser à minima les bases de la création d'une entreprise, sans devenir spécialistes de chaque domaine. Cela passe par la culture de l'entreprise, mais aussi par quelques bases de gestion privée. L'idée est de se mettre dans la peau d'un entrepreneur en passant en revue les différentes étapes de la création d'entreprise. Seront évoqués la définition du business model, les aspects juridiques, fiscaux et sociaux, la stratégie financière, les indicateurs de pilotage, la stratégie marketing et commerciale.

Objectifs pédagogiques

- 1 Mieux comprendre l'état d'esprit d'un entrepreneur et ses besoins
- 2 Apporter un conseil qualitatif au porteur de projet sur les différentes étapes de la création de son activité

Public

- Salarié(e) ayant une mission clairement définie d'accompagnement individuel des partenaires
- ou porteurs de projets, chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

Cf. public



02/03 juillet 2019



Bordeaux



Guest & Strategy
Jérôme Forget

TOURISME DURABLE & RSE

Mettre en place des éco-gestes dans sa structure - FIR18

Pour se lancer dans le tourisme durable, le plus simple, c'est de commencer par des petits gestes dans sa structure. Nos expairs du durable vous proposent quelques solutions, qui en plus d'être écologiques, sont simples et à moindre coût. On ne parle pas seulement de réduire la consommation, mais de penser globalement : partenariats, mobilier d'accueil, bureaux, et bien d'autres thèmes que vous ne soupçonniez pas.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre l'intérêt d'une démarche durable au sein de sa structure
- 2 Découvrir des trucs, astuces et méthodes pour enclencher la démarche

Public

Tout public

Pré-requis

- Avoir le feu vert pour mettre en place une démarche d'éco-gestes et/ou de RSE dans sa structure



30 septembre 2019
1er octobre 2019



Village Vacances
écolabellisé de Tarnos



MONA - Béatrice Rénaud
et Jérôme Lay

RENCONTRE RÉSEAU

Petit Ramdam des tiers-lieux spécial tourisme - RR12



Des années que les passerelles offices de tourisme - tiers-lieux ont été jetées. Ce début d'année 2019 sera l'occasion d'enfin se rencontrer. Offices de tourisme et tiers-lieux, réunis pour échanger sur nos sujets communs : l'accueil sur le territoire, les mutations à l'oeuvre dans le monde du travail, conseiller en séjour/facilitateur : deux facettes d'un même métier ? Une journée conviviale, à la sauce Coopérative des Tiers-Lieux et MONA !

Objectifs pédagogiques

- 1 Se rencontrer entre tiers-lieux et offices de tourisme
- 2 Travailler ensemble sur des sujets communs
- 3 Favoriser les échanges et projets croisés sur les territoires

Public

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis



18 janvier 2019



La Rochelle



La Coopérative des Tiers-Lieux & la MONA

RENCONTRE RÉSEAU

Mon écosystème, mes élus et moi - RR13



Depuis 2017, le conseil de réseau de la MONA décrypte l'écosystème de l'office de tourisme. L'objectif ? Le connaître, le comprendre et l'appréhender pour mieux se positionner en tant qu'acteur incontournable. Nous vous proposons une journée de transmission et de tests des méthodes et outils élaborés par le conseil de réseau. À tester dès le retour avec votre équipe et vos élus.

Objectifs pédagogiques

- 1 Tester une méthodologie pour décrypter son écosystème
- 2 Comprendre le fonctionnement global d'un écosystème
- 3 Définir quelques pistes d'actions pour l'améliorer

Public

Directeur(rice) et ses élus

Pré-requis

Pas de pré-requis



27 mars 2019



Cognac



MONA

RENCONTRE RÉSEAU

La formation professionnelle : mes droits en formation professionnelle en tant que salarié, en tant que structure - RR15

Le fonctionnement de la formation professionnelle va être profondément impacté en 2019 avec l'application concrète de la réforme. Les OPCA vont devenir des OPCO (OPérateurs de COmpétences) et l'Etat n'en reconnaîtra que 11 à partir du mois de mai 2019. France Compétences sera l'organisme en charge de piloter les financements de la formation en lien avec les OPCO. Les dispositifs d'aides en faveur de la formation des structures et des individus salariés seront donc modifiés de fait. Cette journée permettra d'appréhender les réelles conséquences dans le quotidien des structures et le pilotage de la formation en interne.

Objectifs pédagogiques

- 1 Décrypter le nouvel éco-système de la formation professionnelle et ses impacts directs pour une structure
- 2 Appréhender les dispositifs financiers pouvant être mobilisés en faveur de la formation des structures et des individus
- 3 Mieux appréhender son rôle en tant que référent formation de sa structure

Public

• Directeur(rice), DRH et référent(e) formation •

Pré-requis

• Pas de pré-requis •



13 juin 2019



Bordeaux



MONA

WEBSÉMINAIRE

Pourquoi évaluer et améliorer en continu l'expérience client de ma destination - W56

Pour mettre le client au centre des préoccupations, l'organisation doit avant tout adopter une culture client. Une culture qui doit être impulsée au préalable par la direction, puis expliquée et transmise à tous les collaborateurs puis au sein de son écosystème en externe. De nombreuses organisations affirment être orientées clients, ces derniers le ressentent rarement.

Objectifs pédagogiques

- 1 Pourquoi et comment objectiver l'évaluation de cette culture client ?
- 2 Quels indicateurs pour établir le lien entre culture client et performance ?
- 3 Comment mesurer l'engagement des collaborateurs et en faire de véritables ambassadeurs ?

Public

• Tout public •

Pré-requis

• Disposer d'une bonne connexion internet et d'un espace de travail calme •



12 juin 2019



En ligne



MONA & Trajectoires Tourisme

CLUBS

Club Chefs de projets NOTT : journée Professionnalisation et Stratégie d'Accueil - C8

Le développement touristique d'un territoire passe par l'animation de son réseau d'acteurs. Deux leviers notamment peuvent le permettre : la stratégie d'accueil d'un territoire et la stratégie de professionnalisation de ses acteurs. En privilégiant retours d'expériences, apports méthodologiques et débats ouverts, ces rendez-vous sont immanquables pour les acteurs NOTT techniciens et élus.

Objectifs pédagogiques

- 1 Bénéficier d'appuis méthodologiques pour mener à bien ces deux piliers du NOTT
- 2 S'enrichir de retours d'expériences de territoires sur ces sujets
- 3 Créer des synergies entre territoires

Public

Chef(fe) de projets et ses élus

Pré-requis

Cf. public



À définir avec la Région N-A + les territoires



À définir



MONA - Fabien Raimbaud

Club Chefs de projets NOTT : la rencontre annuelle - C8

La rencontre annuelle des chefs de projets NOTT, c'est l'occasion de se retrouver autour de sujets communs, d'avoir un apport méthodologique sur un thème technique, d'échanger entre référents et avec les collègues de la direction tourisme et de la MONA... et aussi de passer un bon moment et de découvrir un territoire engagé dans la démarche ! Approuvé par le collectif en 2018 !

Objectifs pédagogiques

- 1 Faire un point d'étape annuel sur les projets
- 2 Travailler ensemble sur des sujets communs
- 3 Favoriser la cohésion entre chefs de projets, direction tourisme et MONA

Public

Chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

Cf. public



À définir avec la Région N-A + les territoires



À définir



MONA - Fabien Raimbaud

Club Classement des meublés - C10



Ce Club Meublés sera une première, s'inscrivant dans la continuité des actions de formation proposées au réseau depuis ces dernières années sur le sujet vaste de l'accompagnement meublés (habilitation au classement, home staging, règles juridiques et fiscales, droit notarial...) L'idée étant de pouvoir confronter pratiques terrain, apports théoriques et besoins spécifiques de nouvelles compétences.

Objectifs pédagogiques

- 1 Mieux se connaître entre offices de tourisme assurant le classement
- 2 Se nourrir des retours d'expériences et challenger sa pratique
- 3 Inventer de nouveaux services pour ses meublés

Public

Salarié(e)s en charge du classement des meublés

Pré-requis

Cf. public



04 avril 2019



Salies-de-Béarn



MONA - Fabien Raimbaud

LES AUTRES RDV en Nouvelle-Aquitaine

Les RDV départementaux*

Gironde

- 24 janvier → Journée du réseau des OT de Gironde
- 4 avril → Bourse aux dépliants
- 12-14 avril → Lancement de saison au Salon Nautique d'Arcachon

Haute-Vienne

- 9 avril → Bourse aux dépliants

Corrèze

- 2 avril → Rencontres pro (matinée d'échanges professionnels, bourse aux documents touristiques l'après-midi)

Landes

- 4 avril → Les rencontres du tourisme landais

*communiqués par les départements (liste non exhaustive)

Les RDV en région Nouvelle-Aquitaine

MONATOUR

- 15 janvier → Lot-et-Garonne
- 22 janvier → Vienne
- 23 janvier → Deux-Sèvres
- 29 janvier → Creuse
- 6 février → Pyrénées Atlantiques
- 7 février → Landes
- 12 février → Gironde
- 7 mars → Charentes
- 13 mars → Dordogne
- 14 mars → Corrèze
- 19 mars → Haute-Vienne

#NADOT19

Rendez-vous à **Sarlat**
en Dordogne les
11 et 12 avril 2019
pour le **séminaire des
directeurs** d'Offices
de tourisme Nouvelle-
Aquitaine !

#ET 15

La **15ème** édition des **rencontres du ETourisme**
aura lieu les **15, 16 et 17 octobre 2019** à Pau

MON PROGRAMME MONA

pour 2019

Nature du rendez-vous

Date / Heure

Lieu

..... Mon Monatour

Ma bourse aux dépliants

..... Mes formations

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

JANVIER

M 01		
M 02		
J 03		
V 04		
S 05		
D 06		
L 07		
M 08		
M 09		
J 10	FQ3 - Bordeaux Titre Chargé(e) de Projet e-tourisme - Parcours complet	
V 11		
S 12		
D 13		
L 14		
M 15		47
M 16		
J 17		
V 18	RR15 - La Rochelle Petit Ramdam des tiers-lieux spécial tourisme	
S 19		
D 20		
L 21	FQ3 - Bordeaux Titre Chargé(e) de Projet e-tourisme - Parcours complet	86
M 22		
M 23	FIR87 - Bordeaux Finaliser sa mise en conformité RGPD	79
J 24	FIR96 - Arcachon Encadrer une équipe de saisonniers	
V 25		
S 26		
D 27		
L 28		
M 29		23
M 30	FQ2 - Bordeaux CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet	
J 31		

FÉVRIER

V 01	FQ2 - Bordeaux CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet	
S 02		
D 03		
L 04		
M 05		FIR96 - La Rochelle Encadrer une équipe de saisonniers
M 06	FIR87 - Périgueux Finaliser sa mise en conformité RGPD	64
J 07	FIR101 - Poitiers / Périgueux Manager et être en phase avec son équipe	40
V 08	FQ3 - Bordeaux Titre Chargé(e) de Projet e-tourisme - Parcours complet	
S 09		
D 10		
L 11	FIR39 - en visio Relation Presse	FQ2 - Bordeaux CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet
M 12	FIR103 - Saintes Conduire un projet	33
M 13		W53 - En ligne Manager les nouvelles générations
J 14	FIR112 - Bayonne S'améliorer en mise en page graphique (InDesign)	FIR112 - Bordeaux S'améliorer en mise en page graphique (InDesign)
V 15		
S 16		
D 17		
L 18		
M 19		
M 20		
J 21		
V 22		
S 23		
D 24		
L 25		
M 26		
M 27		
J 28		

V 01	
S 02	
D 03	
L 04	
M 05	
M 06	FIR113 - Bayonne S'améliorer en dessin et conception graphique (Illustrator)
J 07	FIR99 - La Rochelle Composer sa communication interne
V 08	
S 09	
D 10	
L 11	FIR70 - Bordeaux Proposer de nouveaux services à son réseau
M 12	
M 13	W50 - En ligne SCIC, SCOP, réinventer la gouvernance ?
J 14	FQ3 - Bordeaux Titre Charg(e) de Projet e-tourisme - Parcours complet
V 15	VAE - Angoulême CQP Référent Accueils Touristiques
S 16	
D 17	
L 18	FQ2 - Bordeaux CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet
M 19	FIR91 - Angoulême Prendre le virage du digital
M 20	FIR107 - Bordeaux Construire son observatoire local
J 21	FIR111 - St Jean de Luz Se préparer à être habilité au classement des meublés
V 22	FIR76 - La Rochelle/Brive Définir sa stratégie d'écriture pluri-média
S 23	
D 24	
L 25	
M 26	FIR09 - Limoges Interviews et portraits
M 27	FIR40 - Poitiers Accessibilité
J 28	FIR90 - La Rochelle Optimiser son activité commerciale en mode partenariat
V 29	FIR99 - La Rochelle Composer sa communication interne
S 30	
D 31	

L 01	
M 02	
M 03	FIR114 - Bayonne Photoshop
J 04	FIR86 - Marmande Hyper-personnaliser ses visites guidées
V 05	FIR93 - Poitiers Fédérer son réseau d'acteurs locaux
S 06	FQ3 - Bdx Titre Chargé de Projet ETourisme
D 07	C10 - Salles Meublés
L 08	FQ2 - Bordeaux CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet
M 09	FIR40 - Marmande Accueillir, orienter et informer les personnes en situation d'handicap
M 10	FIR68 - Limoges Mieux gérer son temps de travail
J 11	W54 - En ligne L'inbound marketing
V 12	FIR70 - Bordeaux Proposer de nouveaux services au réseau
S 13	NADOT19 Sarlat
D 14	
L 15	
M 16	
M 17	
J 18	
V 19	
S 20	
D 21	
L 22	Penser à approvisionner les prestataires en doc touristiques ?
M 23	
M 24	
J 25	
V 26	
S 27	
D 28	
L 29	
M 30	

M 01	
J 02	
V 03	
S 04	
D 05	
L 06	FIR105 - Cognac Organiser, promouvoir et commercialiser le tourisme d'affaires (MICE)
M 07	FIR109 - La Rochelle / Bayonne Être commercial de son territoire
M 08	
J 09	
V 10	
S 11	
D 12	
L 13	FIR108 - St Jean de Luz Maîtriser la comptabilité M4
M 14	FIR93 - en visio Fédérer son réseau d'acteurs locaux
M 15	FIR26 - St Julien en Born Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour
J 16	FIR82 - Saintes Se démarquer avec des visites décalées et sensorielles
V 17	FIR92 - Bordeaux Design de services
S 18	FQ2
D 19	FQ3
L 20	VAE
M 21	VAE
M 22	FIR106 - Ondres Cartographier son territoire avec Open Street Map
J 23	FIR66 - St Julien en Born Développer sa confiance en soi et travailler en équipe
V 24	W51 - En ligne Commande publique : le nouveau code décrypté
S 25	
D 26	
L 27	
M 28	FIR94 - Marmande Coacher ses prestataires et porteurs de projets
M 29	
J 30	
V 31	

S 01	
D 02	
L 03	
M 04	
M 05	FIR89 - Poitiers Optimiser sa photothèque avec des images de qualité
J 06	FQ3 - Bordeaux Titre Chargé(e) de Projet e-tourisme - Parcours complet
V 07	
S 08	
D 09	
L 10	
M 11	FIR97 - Angoulême Animer une réunion
M 12	W56 - en ligne Évaluer l'expérience client de ma destination
J 13	RR15 - Bordeaux La formation professionnelle : mes droits en formation professionnelle en tant que salarié, en tant que structure
V 14	
S 15	
D 16	
L 17	FIR93 - Bordeaux Fédérer son réseau d'acteurs locaux
M 18	
M 19	
J 20	
V 21	
S 22	
D 23	
L 24	
M 25	
M 26	
J 27	
V 28	
S 29	
D 30	

L 01	
M 02	FIR95 - Bordeaux Comprendre les bases de la création d'entreprise
M 03	
J 04	
V 05	
S 06	<i>Accueil hors les murs sur le marché ?</i>
D 07	
L 08	
M 09	
M 10	
J 11	
V 12	
S 13	
D 14	Fête nationale
L 15	
M 16	
M 17	
J 18	
V 19	
S 20	
D 21	
L 22	
M 23	
M 24	
J 25	
V 26	
S 27	
D 28	
L 29	
M 30	
M 31	

J 01	
V 02	
S 03	
D 04	
L 05	
M 06	
M 07	
J 08	
V 09	
S 10	
D 11	
L 12	
M 13	
M 14	
J 15	Assomption
V 16	
S 17	
D 18	
L 19	
M 20	
M 21	
J 22	
V 23	
S 24	
D 25	
L 26	
M 27	
M 28	
J 29	<i>Bilan de l'accueil hors les murs</i>
V 30	
S 31	

SEPTEMBRE

OCTOBRE

D 01	
L 02	
M 03	
M 04	
J 05	
V 06	
S 07	
D 08	
L 09	
M 10	FQ3 - Bordeaux Titre Chargé(e) de Projet ETourisme - Parcours complet
M 11	
J 12	
V 13	
S 14	
D 15	
L 16	
M 17	FIR08 - Bordeaux Établir sa stratégie webmarketing à partir d'indicateurs fiables
M 18	FIR98 - Bordeaux Vendre son projet et s'exprimer à l'oral
J 19	W52 - en ligne Détecer des talents dans son équipe
V 20	RR14 - Limoges Monaigersacademy (journée du samedi non-obligatoire)
S 21	
D 22	
L 23	FQ2 - Bordeaux CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet
M 24	FIR100 - Bordeaux Se préparer au bilan de parcours
M 25	FIR110 - Bordeaux Comprendre le yield management pour accompagner les meublés
J 26	
V 27	
S 28	
D 29	
L 30	FIR18 - Tarnos Mettre en place des éco-gestes dans sa structure
	FIR103 - Limoges Conduire un projet

M 01	FIR18 - Tarnos Mettre en place des éco-gestes dans sa structure
	FIR103 - Limoges Conduire un projet
M 02	FIR98 - Poitiers Vendre son projet et s'exprimer à l'oral
J 03	FIR98 - Ruffec Vendre son projet et s'exprimer à l'oral
V 04	
S 05	
D 06	
L 07	
M 08	
M 09	FIR66 - Angoulême Développer sa confiance en soi et travailler en équipe
J 10	
V 11	
S 12	
D 13	
L 14	FQ3 - Bordeaux Titre Chargé(e) de Projet e-tourisme - Parcours complet
M 15	ET15 - Rencontres Nationales du ETourisme
M 16	W55 - en ligne Le design thinking pour tous : concevoir ses projets avec ses utilisateurs
J 17	
V 18	
S 19	
D 20	
L 21	
M 22	
M 23	
J 24	
V 25	
S 26	
D 27	
L 28	
M 29	
M 30	
J 31	

NOVEMBRE

DÉCEMBRE

V 01	
S 02	
D 03	
L 04	
M 05	FIR69 - Angoulême Affiner sa stratégie social media
M 06	FIR97 - Poitiers Animer une réunion
J 07	FIR22 - Poitiers Créer sa boutique
V 08	
S 09	
D 10	
L 11	
M 12	FIR85 - Poitiers Comprendre la GRC et l'adapter à ses différentes cibles
M 13	FIR68 - Bordeaux Mieux gérer son temps de travail
J 14	C1 - Bordeaux Club Qualité
V 15	VAE
S 16	VAE
D 17	
L 18	
M 19	FIR107 - St Julien en Born Construire son observatoire local
M 20	W32 - en ligne Diversifier ses financements : le crowdfunding
J 21	FQ2 - Bordeaux CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet
V 22	
S 23	
D 24	
L 25	
M 26	
M 27	C2 - Brive Club Services Commerciaux
J 28	
V 29	
S 30	

D 01	
L 02	FIR09 - Bayonne Maîtriser les techniques d'interview et réaliser des portraits
M 03	
M 04	
J 05	
V 06	
S 07	
D 08	
L 09	
M 10	
M 11	
J 12	
V 13	
S 14	
D 15	
L 16	
M 17	
M 18	
J 19	
V 20	
S 21	
D 22	
L 23	
M 24	
M 25	
J 26	
V 27	
S 28	
D 29	
L 30	
M 31	

INDEX

Formations d'Intêret Régional (formations en inter-entreprises)

<i>Établir sa stratégie webmarketing à partir d'indicateurs fiables</i>	FIR 08 - p.23
<i>Maîtriser les techniques d'interview et réaliser des portraits</i>	FIR 09 - p.19
<i>Mettre en place des éco-gestes dans sa structure</i>	FIR 18 - p.44
<i>Créer son activité boutique</i>	FIR 22 - p.12
<i>Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour</i>	FIR 26 - p.36
<i>Entretenir efficacement ses relations avec la presse et les communautés d'influenceurs</i>	FIR 39 - p.19
<i>Accueillir, informer et orienter les personnes en situation d'handicap</i>	FIR 40 - p.13
<i>Se préparer à être habilité au classement des meublés</i>	FIR 111 - p.41
<i>Maîtriser la comptabilité M4</i>	FIR 108 - p.35
<i>Être commercial de son territoire</i>	FIR 109 - p.11
<i>Développer sa confiance en soi et travailler en équipe</i>	FIR 66 - p.31
<i>Mieux gérer son temps de travail</i>	FIR 68 - p.33
<i>Affiner sa stratégie social media</i>	FIR69 - p.24
<i>Proposer de nouveaux services à son réseau</i>	FIR 70 - p.42
<i>Comprendre le yield management pour accompagner les meublés</i>	FIR 71 - p.42
<i>Définir sa stratégie d'écriture pluri-média</i>	FIR 76 - p.20
<i>S'améliorer en mise en page graphique (InDesign)</i>	FIR 112 - p.20
<i>S'améliorer en dessin et conception graphique (Illustrator)</i>	FIR 113 - p.21
<i>S'améliorer en retouche et cadrage photo (Photoshop)</i>	FIR 114 - p.21
<i>Produire un contenu de qualité grâce à son booster pack</i>	FIR 78 - p.22
<i>Se démarquer avec des visites décalées et sensorielles</i>	FIR 82 - p.12
<i>Comprendre la GRC et l'adapter à ses différentes cibles</i>	FIR 85 - p.14
<i>Hyper-personnaliser ses visites guidées</i>	FIR 86 - p.13
<i>Finaliser sa mise en conformité RGPD</i>	FIR 87 - p.14
<i>Optimiser sa photothèque avec des images de qualité</i>	FIR 89 - p.22
<i>Optimiser son activité commerciale en mode partenariat (niveau avancé)</i>	FIR90 - p.24
<i>Prendre le virage du digital (en interne)</i>	FIR 91 - p.25
<i>Comprendre les bases du design de services</i>	FIR 92 - p.42
<i>Fédérer son réseau d'acteurs locaux</i>	FIR 93 - p.43
<i>Coacher ses prestataires et porteurs de projets</i>	FIR 94 - p.43
<i>Comprendre les bases de la création d'entreprise</i>	FIR 95 - p.44
<i>Encadrer une équipe de saisonniers</i>	FIR 96 - p.31
<i>Animer ses réunions</i>	FIR 97 - p.34
<i>Vendre son projet et s'exprimer à l'oral</i>	FIR 98 - p.34
<i>Composer sa communication interne</i>	FIR 99 - p.31
<i>Se préparer au bilan de parcours</i>	FIR 100 - p.32
<i>Manager et être en phase avec son équipe</i>	FIR 101 - p.32
<i>Conduire un projet</i>	FIR 103 - p.36
<i>Se sentir bien au travail & cohésion d'équipe</i>	INTRA - p.37
<i>Organiser, promouvoir et commercialiser le tourisme d'affaires (MICE)</i>	FIR 105 - p.23
<i>Cartographier son territoire avec Open Street Map</i>	FIR 106 - p.11
<i>Construire son observatoire local</i>	FIR 107 - p.35
<i>Comprendre le yield management pour accompagner les meublés</i>	FIR 110 - p.41

INDEX

Rencontres du Réseau

<i>Petit Ramdam des tiers-lieux spécial tourisme</i>	RR12 - p.45
<i>Mon écosystème, mes élus et moi</i>	RR13 - p.45
<i>Monaigersacademy</i>	RR14 - p.27
<i>La formation professionnelle : mes droits en formation professionnelle en tant que salarié, en tant que structure</i>	RR15 - p.46

Clubs

<i>Club Qualité</i>	C1 - p.16
<i>Club Services commerciaux</i>	C2 - p.29
<i>Club Indicateurs Nouvelle-Aquitaine</i>	C6 - p.37
<i>Club Acronymes anonymes avec l'ARACT</i>	C7 - p.38
<i>Club Chefs de projets NOTT : journée Professionnalisation et Stratégie d'accueil</i>	C8 - p.47
<i>Club Chefs de projets NOTT : la rencontre annuelle</i>	C8 - p.47
<i>Club Classement des meublés</i>	C10 - p.47

Webséminaires

<i>Diversifier ses financements : le crowdfunding</i>	W32 - p.27
<i>SCIC, SCOP, réinventer la gouvernance ?</i>	W50 - p.38
<i>Commande publique : le nouveau code décripté</i>	W51 - p.39
<i>Détecter des talents dans son équipe</i>	W52 - p.39
<i>Manager les nouvelles générations</i>	W53 - p.39
<i>Inbound marketing au delà de l'effet de mode : une nouvelle manière de s'adresser à ses cibles</i> ...	W54 - p.28
<i>Le design thinking pour tous : concevoir ses projets avec ses utilisateurs</i>	W55 - p.28
<i>Pourquoi évaluer et améliorer en continu l'expérience client de ma destination</i>	W56 - p.46

Formations en intra-entreprise

Nous contacter pour personnaliser votre demande

<i>Être commercial de son territoire</i>	FIR109 - p.11
<i>Finaliser sa mise en conformité RGPD</i>	FIR87 - p.14
<i>Comprendre la GRC et l'adapter à ses différentes cibles</i>	FIR85 - p.14
<i>Prendre le virage du digital</i>	FIR91 - p.25
<i>Composer sa communication interne</i>	FIR99 - p.31
<i>Conduire un projet</i>	FIR103 - p.36
<i>Se sentir bien au travail & cohésion d'équipe</i>	INTRA - p.36
<i>Proposer de nouveaux services à son réseau</i>	FIR70 - p.41
<i>Coacher ses prestataires et porteurs de projets</i>	FIR94 - p.43

Parcours qualifiants

<i>CQP Référent(e) Accueils Touristiques - Parcours complet</i>	FQ2 - p.15
<i>Titre Chargé(e) de Projet ETourisme - Parcours complet</i>	FQ3 - p.26
<i>Titre Chargé(e) de Projet ETourisme en VAE</i>	VAE - p.25
<i>CQP Référent(e) Accueils Touristiques en VAE</i>	VAE - p.15

MODALITÉS D'INSCRIPTION

Inscription

Pour vous inscrire rien de plus simple, rendez-vous sur le site de la MONA :

www.monatourisme.fr/programme-de-professionnalisation

Vous retrouvez l'ensemble des actions présentées dans ce catalogue et ajoutez celles qui vous intéressent à votre panier. Vous recevrez toutes les informations pratiques par email (horaires, lieu exact, contenu, liste des participants pour faciliter les co-voiturages...) environ 30 jours avant la formation.



Conditions tarifaires 2019

L'intégralité de nos conditions générales de vente est consultable en ligne sur www.monatourisme.fr/tarification-programme-de-professionnalisation/

Éléments de contexte

Au 6 novembre 2018, date de sortie du programme MONA 2019, les négociations avec les partenaires Etat-DIRECCTE et Conseil régional sont en cours. D'autre part, le calendrier de la réforme de la formation professionnelle va impacter le fonctionnement du financement de la formation.

Ainsi en 2019, les OPCA vont devenir des OPCO (OPérateurs de COmpétences) et l'Etat n'en reconnaîtra que 11 à partir du mois de mai 2019. France Compétences sera l'organisme en charge de piloter les financements de la formation en lien avec les OPCO. Nous ne connaissons donc pas à ce jour les conditions exactes de financement de la formation professionnelle en 2019.

La MONA, au 6 novembre 2018, décide donc d'appliquer en début d'exercice la même tarification que celle appliquée en 2018. La MONA garantit, auprès du réseau, une information régulière et précise sur les impacts de cette réforme via le google groupe des directeurs et directrices de la Nouvelle-Aquitaine.

La contribution au coût pédagogique pourra être revue à la hausse ou à la baisse en cours d'exercice 2019 selon les résultats des négociations avec notre futur OPCO, le Conseil régional, et la DIRECCTE.

Rappels 2018

Grâce au soutien financier du Conseil régional (Direction de la Formation Professionnelle Continue) et d'AGEFOS-PME Nouvelle-Aquitaine, vous retrouverez ci-dessous les tarifs qui ont pu être appliqués en 2018. Rappelons qu'aucun soutien n'est apporté par le CNFPT.

Webséminaires : gratuits et ouverts à tous

Formations régionales

Salarié(e) d'une structure de moins de 11 salarié(e)s cotisant à AGEFOS-PME

Frais pédagogiques (honoraires de formation)	0 €
Frais logistiques (salles, frais de dossier MONA)	25 €
Frais de repas et de pause	25 €
TOTAL par jour et par personne	50 €

Salarié(e) d'une structure de plus de 11 salarié(e)s cotisant à AGEFOS-PME

Frais pédagogiques (honoraires de formation)	50 €
Frais logistiques (salles, frais de dossier MONA)	25 €
Frais de repas et de pause	25 €
TOTAL par jour et par personne	100 €

Salarié(e) d'une structure dépendant du CNFPT

Frais pédagogiques (honoraires de formation)	85 €
Frais logistiques (salles, frais de dossier MONA)	25 €
Frais de repas et de pause	25 €
TOTAL par jour et par personne	135 €

Clubs et Rencontres Réseau

55€ par jour et par personne pour les **adhérents à la MONA**
85€ par jour et par personne pour les **non-adhérents à la MONA**

La tarification ci-dessus inclut l'accueil café et le repas du midi ainsi que les frais de salle éventuels.

Formations qualifiantes et accompagnement VAE

Les 2 parcours qualifiants "Titre Chargé(e) de projets e-tourisme" et "CQP Référent(e) Accueils Touristiques" démarreront le 22 novembre 2018 pour permettre au réseau de profiter du tarif préférentiel pouvant être accordé grâce aux aides AGEFOS-PME pour les structures adhérentes. A partir de 2019, ces fonds n'existeront plus en tant que tel !

Concernant la tarification pour l'Accompagnement VAE, elle sera communiquée en début d'année aux personnes inscrites selon critères de prise en charge accordés par notre OPCO. Cet accompagnement se présentera sous la forme de 3 journées en collectif + 3 heures de coaching individuel soit 24 heures. Pour avoir un ordre d'idée, la tarification appliquée en 2018 était celle-ci : 75 € tout inclus pour l'ensemble de l'action pour les salariés d'une structure cotisant à AGEFOS-PME (incluant accueil café, repas du midi ainsi que les frais de salle éventuels). 1200 € pour les salariés d'une structure dépendant du CNFPT.

mona

MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine

SUIVEZ-NOUS !



60-64 rue Joseph Abria
33000 Bordeaux



05 57 57 03 88



mona@monatourisme.fr
professionnalisation@monatourisme.fr



www.monatourisme.fr

