

2018

**mona**  
MISSION DES OFFICES DE TOURISME  
nouvelle-aquitaine

**RAPPORT MORAL**

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
11 AVRIL 2019 - SARLAT



# BIENVENUE

## SOMMAIRE

### 2018, LE BILAN

#### NOTRE MISSION, LA PROFESSIONNALISATION

Un programme de professionnalisation 2018 très apprécié  
Les "formations sur-mesure en intra-entreprise"  
Une remise des diplômes ô combien saluée !  
Le grand rassemblement régional des acteurs NOTT !!  
Erasmus +  
Le centre de ressources de la MONA, une autre façon de se professionnaliser

#### AU PLUS PRÈS DU RÉSEAU

##### LE RÉSEAU

Le conseil de réseau décrypte les écosystèmes  
Réseau-scopie : la nouvelle carte du réseau  
MONAtour 2018, tout en boîte  
#NADOT18, une première

##### LES SERVICES AU RÉSEAU

L'outil AnCodea disponible pour chaque office de tourisme  
Suivi Qualité Tourisme pour les OT néo-aquitains en zone blanche  
Les autres services

### 2019, LOADING

#### LA PROFESSIONNALISATION, NOTRE COEUR DE MÉTIER

Professionnalisation 2019, les 4 points à retenir  
Un programme NOTT suivi par l'équipe

##### LES PROJETS À VENIR

Le site web de la MONA, une mine de ressources en ligne  
Les locaux de la MONA se refont une beauté  
#NADOT19, quand les directeurs s'engagent pour le climat  
Une organisation régionale pour le suivi qualité des offices de tourisme  
Bienvenue ici : le dispositif d'animation des partenaires par le micro-learning  
Le club des acronymes anonymes : c'est avec vous que la transformation s'enclenche dans les offices de tourisme  
Tiers-lieux & tourisme, la suite...  
Développement du Club Indicateurs

## NOTRE MISSION, LA PROFESSIONNALISATION

“la formation a été une véritable bouffée d’air frais, preuve que l’on peut faire ce métier depuis 20 ans et redécouvrir le plaisir d’un accueil différent, dépoussiéré, personnalisé, avec engagement, investissement et plaisir”

### Un programme de professionnalisation 2018 très apprécié



4,7  
5

C'est le taux de satisfaction global de toutes les formations de l'année 2018 !

Des retours de formation toujours aussi bons, tant sur la qualité des formations que sur la cohérence des programmes. Le programme de professionnalisation 2018 marque la troisième année pour notre grande région Nouvelle-Aquitaine. Cette année encore, ce programme soutenu par le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine et AGEFOS-PME, a été un succès.



4,7 / 5 cohérence du programme

563 répondants  
aux questionnaires de satisfaction envoyés

4,7 / 5 qualité des interventions



soit 50 % de taux de retour



Par rapport au contenu, les répondants sont :

68 %

Très satisfaits

29 %

Satisfaits

3 %

Moyennement satisfaits

0 %

Insatisfaits



97

sessions



188

jours



1144

stagiaires

\*hors parcours qualifiants



51

formateurs



16

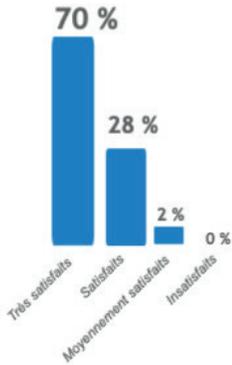
villes



# 97 % de satisfaction globale

## Formation inter-entreprises

Satisfaction globale



Cohérence du programme

4,7

+ 0,3 pts  
4,4/5 et 4,6/5 en 2017

Qualité des interventions

4,8

86%

d'entre vous ont été **très satisfaits** ou **satisfaits** du repas et des conditions matérielles

## Formation intra-entreprise

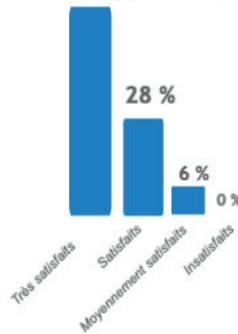
Qualité de la formation

4,6

86%

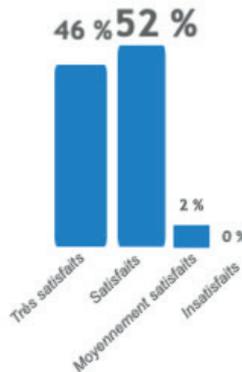
d'entre vous jugent que cette formation **a renforcé la cohésion d'équipe**

Satisfaction globale



## Webséminaire

Satisfaction globale



Qualité des interventions

4,5

98% satisfaction

+ 3 pts  
95% en 2017

En 2018, les **9 webséminaires** proposés ont été organisés avec nos collègues de Trajectoires Tourisme pour nos deux réseaux d'Auvergne-Rhône-Alpes et Nouvelle-Aquitaine. C'est un vrai succès car nous avons pu couvrir des thématiques variées et accueillir un nombre de participants plus important. Tous les sujets traités alimentent notre centre de ressources sur notre site Internet.

## Club

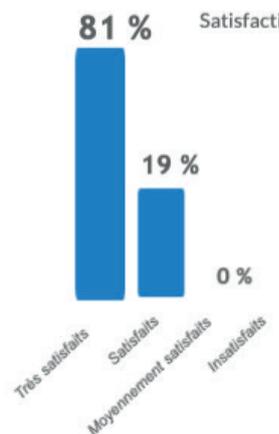
4,9

Qualité des interventions

100%

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

Satisfaction globale



# 904 stagiaires formés en inter & intra

## Formation inter-entreprises

**520** stagiaires formés sur les **40** formations inter-entreprises en moyenne **13** personnes par formation.

## Formation intra-entreprise

**384** stagiaires formés sur les **37** formations intra-entreprise **16** territoires & **28** offices de tourisme

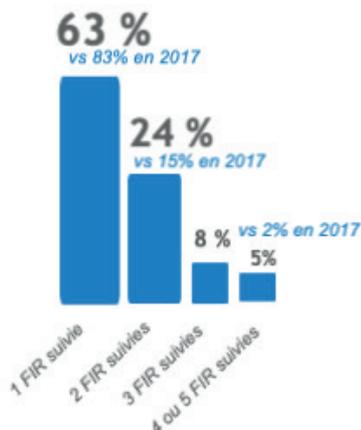


**10%** de taux d'absentéisme aux formations

Une très forte mobilisation de tout le réseau sur les formations d'intérêt régional a été observée.



Retrouvez l'infographie en ligne



## Stagiaires de formation : qui êtes-vous ?

### Notre focus formations inter / intra

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



67 % des salariés de **Haute-Vienne** ont participé à **1** formation ou plus

84% des stagiaires sont des femmes

**40 ans** : c'est l'âge moyen des bénéficiaires de nos formations (de 22 à 70 ans)

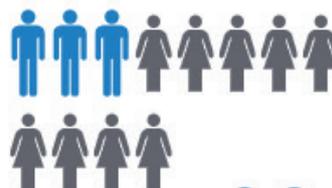


Qualification

82% des stagiaires sont en **CDI**



## Vous avez suivi...



Dans une structure, **3,2** salariés en moyenne ont bénéficié d'une formation vs **2,6** en 2017



C'est le pourcentage d'entre vous à avoir été vous-même à l'initiative de votre participation aux formations, avec l'accord de votre employeur

## **Les “formations sur-mesure en intra-entreprise”**

En 2018, la MONA a poursuivi son chemin sur la mise en place de formations sur mesure en intra-entreprise. A partir des besoins exprimés par les structures lors de rencontres spécifiques et en complément de nos services et de nos formations régionales, la MONA a orienté 18 offices de tourisme sur des formations sur-mesure en intra-entreprise. Elle les a aidés à traduire leurs besoins en formation afin de construire avec eux, leur programme avec les intervenants et le financement adéquats. Ce type de formation a principalement appuyé la cohésion d'équipe, mais les thématiques abordées cette année ont varié d'une formation à une autre (gestion de projet, commercialisation, marketing, stratégie d'accueil, relation client, communication interne, projets d'équipe).

### **Rétrospective en chiffres :**



**398** stagiaires formés  
**81** jours de formations réalisés  
(soit 37 actions de formations  
intra-entreprise)

**18** structures accompagnées  
(16 Offices de Tourisme et  
2 départements et leurs OT)  
**22** formateurs mobilisés

## **Une remise des diplômes ô combien saluée !**

C'est à l'occasion du #NADOT18 à Saint-Jean-Pied-de-Port que s'est tenue la toute première remise officielle des diplômes "Titre Chargé de projets Etourisme" et CQP "Réfèrent Accueils Touristiques". Ce sont ainsi **27 salariés** néo-aquitains qui se sont vus remettre, des mains du directeur d'Offices de Tourisme de France Christophe Marchais, le précieux sésame. Depuis, ce sont deux nouvelles promos qui ont démarré l'aventure en 2019. Retrouvez l'infographie complète des actions de formation qualifiantes proposées par la MONA, des interviews-vidéo de diplômés et le contenu des parcours.



[En savoir plus](#)

## **Le grand rassemblement régional des acteurs NOTT !!**

Organisé par le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine et la MONA, ce premier rassemblement a permis de réunir plus d'une trentaine de personnes à Rochefort/ Fouras les 12, 13 et 14 juin 2018. 20 chefs de projet et 10 membres de la direction tourisme de la Région ont pu se retrouver pour partager nombreuses séquences de travail, de formation et de moments conviviaux.

Le thème majeur : l'animation de son réseau d'acteurs. Ce thème a été appréhendé grâce à l'appui technique et au savoir-faire de OuiShare et de la MONA. Plusieurs retours d'expérience de territoires ont permis également d'agrémenter le contenu de cet évènement.



[En savoir plus](#)



## Erasmus+

En fin d'année 2016, la MONA avait signé une convention de coopération avec l'Abbaye aux Dames de Saintes dans le cadre du programme Erasmus+. Nous avons rejoint dès lors un consortium avec la volonté de permettre aux offices de tourisme de monter en compétence et de faire évoluer leur pratiques en s'inspirant à l'étranger. Après deux très belles mobilités européennes en 2017, le réseau a participé à deux nouvelles expériences en 2018 :

- Formation GREETERS et implication des habitants à Berlin en Allemagne
- Formation - stage d'observation à Vienne en Autriche avec les membres du Conseil de Réseau de la Mona

## Le centre de ressources de la MONA, une autre façon de se professionnaliser

Retrouvez les articles ressources sur tous ces sujets dans notre centre de ressources. Optimisé en 2018 pour mieux répondre à vos besoins, il compile articles de fond, exemples du réseau et outils pratiques. Un lien qui trouvera une place de choix dans votre barre de favoris !



[Accéder au centre de ressources](#)

### Notre best-of de l'année :

Tourisme durable : à l'honneur cette année, avec deux entrées : votre structure et votre territoire

Tourisme & Habitants : on vous guide de A à Z pour engager et développer vos actions à destination des habitants

+ 14 % de pages consultées vs 2017  
+ 7 % de temps passés vs 2017

Tiers-lieux : comprendre le phénomène et travailler avec la communauté locale

Multi-sites : comprendre le management à distance, mettre en place le télétravail et organiser sa communication interne

Observation : construire son observatoire local et échanger via le club indicateurs

RGPD : késako & les principaux outils pour démarrer ou finaliser sa mise en conformité

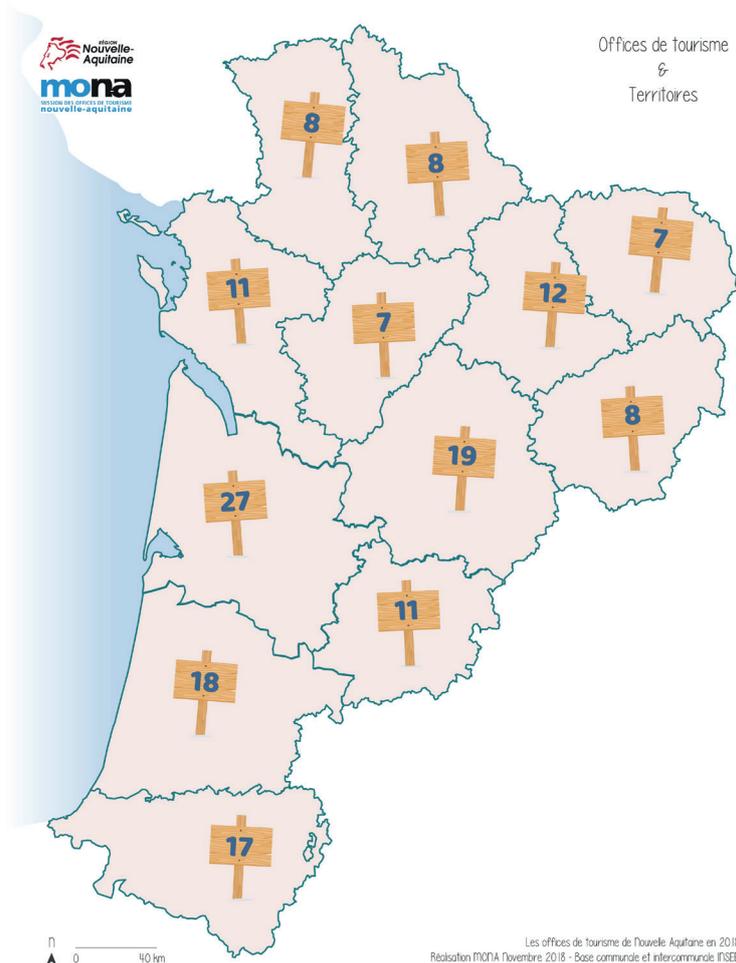
Porteurs de projets : les outils partagés pour accompagner ses porteurs de projets

Mona Learning : se former à la production de contenu photo et vidéo en 5 vidéos.

## AU PLUS PRÈS DU RÉSEAU

L'équipe de la MONA accompagne les territoires et offices de tourisme, depuis la structuration et l'organisation jusqu'aux actions collectives comme le SADI. En 2018, la MONA s'est déplacée aux 4 coins de la région.

- **16 et 17** : GRC Ile de Ré, SADI Royan Atlantique, SADI La Rochelle, SADI Jonzac
- **19** : SADI Tulle
- **23** : SADI Creuse
- **24** : Plan de développement des compétences de Sarlat
- **33** : Stratégie print partagée Bassin d'Arcachon, Rencontre des acteurs du tourisme en Sud Gironde, Structuration Médoc Coeur de Presqu'île
- **40** : Forum tourisme durable PNR Landes de Gascogne
- **64** : Structuration des offices de tourisme en nord-est-Béarn, cohésion d'équipe OT Pays Basque, SADI Béarn des Gaves
- **86** : Club des directeurs de la Vienne (3 rdv par an), Journée tiers-lieux Châtelleraut
- **87** : Schéma de développement touristique de Limoges, Atelier schéma touristique Nexon, Atelier prestataires Ouest Limousin



## LE RÉSEAU

98,2%  
d'adhérents parmi  
les OT de Nouvelle-  
Aquitaine



### Le conseil de réseau décrypte les écosystèmes

L'écosystème de l'office de tourisme, c'est le sujet qui a alimenté les réflexions du conseil de réseau de la MONA cette année, à Brive puis à Vienne, dans le cadre d'un échange Erasmus+ avec des partenaires autrichiens. Laboratoire prospectif de la MONA, le conseil de réseau a planché sur une matrice permettant de cartographier les différents acteurs locaux et leur relation avec l'office de tourisme. Outil pratique, il peut être utilisé en équipe pour partager ou définir la stratégie de structure.



[En savoir plus](#)

### Réseau-scopie : la nouvelle carte du réseau

153 : c'est le nombre d'offices de tourisme que compte la Nouvelle-Aquitaine en 2019. L'EPIC est désormais le statut le plus répandu, aux coudes à coudes avec l'association. Le nombre de salariés a connu une légère baisse, mais est resté globalement stable, autour de 1400 salariés. Surtout, c'est la diversité de missions couvertes par les offices de tourisme qui interpelle, pour 9 salariés en moyenne. Objectif 2019 : choix stratégiques et organisation efficiente.



[En savoir plus](#)





## **MONAtour 2018, tout en boîte**

A l'occasion du MONAtour 2018, plus de 400 membres du réseau ont été rencontrés par l'équipe de la MONA au cours de dix journées aux quatre coins de la Nouvelle-Aquitaine. Le MONAtour a réuni à chaque fois le CRT Nouvelle-Aquitaine et la Direction du tourisme de la Région.

Les ateliers de l'après-midi ont été consacrés à la fabrication de "product box"; toutes ces boîtes à idées ont été présentées à l'occasion du #NADOT18 à Saint-Jean-Pied-de-Port.



[En savoir plus](#)

## **#NADOT18, une première**

Réunir les directeurs des offices de tourisme autour d'un programme qu'ils auraient eux-mêmes construit : voici le projet du #NADOT18, le séminaire des directeurs d'offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine. 100 participants se sont donc retrouvés à Saint-Jean-Pied-de-Port au Pays Basque. Outre l'AG ordinaire de la MONA, des ateliers et conférences, l'événement a permis de fédérer les membres du réseau de cette grande région, à travers notamment d'un mémorable team building. Merci à l'équipe locale qui a accueilli le #NADOT18 !





## LES SERVICES AU RÉSEAU

### L'outil AnCodea disponible pour chaque office de tourisme

La MONA s'est dotée de la plate-forme AnCodea de la société néo-aquitaine ChangeForSaas. Elle a pour objectif de donner à chaque office de tourisme un accès à des référentiels et grilles d'auto-évaluation pour mener à bien leurs démarches de progrès. Plan d'actions, comparaison et accompagnements personnalisés des Relais territoriaux en région sont disponibles. C'est notamment le cas pour la démarche qualité pour laquelle les collègues référents qualité des ADT-CDT utilisent AnCodea avec les offices de tourisme.

AnCodea



[En savoir plus](#)

### Suivi Qualité Tourisme pour les OT néo-aquitains en zone blanche



Sur les 12 départements que compte la région Nouvelle-Aquitaine, seuls 6 d'entre eux proposent un accompagnement qualité à leurs offices de tourisme.

2018 aura été l'année de rencontre et de travail entre ces Relais Territoriaux pour organiser ensemble le 1er Club Qualité à l'échelle de la nouvelle région mais surtout imaginer les conditions possibles pour le suivi des OT en zone blanche après l'obtention de la marque.

### Les autres services



**17 structures**  
**19 jeunes volontaires**  
**99 mois effectués**



**325 000 plans liasses**  
**réalisés**  
**35 structures concernées**

## LA PROFESSIONNALISATION, NOTRE COEUR DE MÉTIER

### Professionalisation 2019, les 4 points à retenir

- 1** Un **programme régional inter-entreprises** 2019 ambitieux  
35 formations différentes, soit un objectif de 1200 journées stagiaires  
8 webinaires, 6 rassemblements "clubs", 3 rencontres réseau  
4 thèmes : accueil, ressources humaines, promo-com, partenaires
- 2** Des **formations qualifiantes** :  
Une promotion "**chargé de projets et tourisme**"  
Une promotion "**réfèrent accueils touristiques**"  
Un travail de construction sur un nouveau parcours professionnalisant :  
"**chargé d'accompagnement des meublés du tourisme**"  
Nouveauté 2019 : accompagnement VAE sur le CQP "**réfèrent accueils touristiques**"
- 3** Les **formations intra-entreprises** :  
Après un démarrage satisfaisant en 2018, une montée en puissance en 2019  
Apport MONA : détection des besoins, construction des formations adaptées à l'entreprise, sourcing intervenants, accompagnement administratif et financier  
Objectif 2019 : 120 journées de formation intra-entreprises
- 4** En 2019, la MONA, en tant qu'organisme de formation travaille à une **certification OPQF**, démarche qui s'inscrit dans le contexte de la réforme de la formation professionnelle

### Un programme NOTT suivi par l'équipe

En lien avec la direction du tourisme, l'accompagnement technique des territoires NOTT (32 en Nouvelle-Aquitaine) se poursuit notamment sur la professionnalisation par le biais d'une animation du réseau des chefs de projet NOTT (groupe FB, séminaire, mise en réseau, programme de professionnalisation sur mesure des acteurs NOTT). La MONA est également présente sur les comités techniques et de pilotage des territoires en appel à projet NOTT.

## LES PROJETS À VENIR

### Le site web de la MONA, une mine de ressources en ligne



De nouvelles briques arrivent pour le centre de ressources : management, élus, prestataires et accompagnement des porteurs de projet ...

La partie "annuaire du réseau des offices de tourisme va être repensée pour accéder plus rapidement aux fiches des structures par un système de filtre.

Chaque office de tourisme aura sa propre fiche dans laquelle on pourra retrouver les éléments de la radioscopie ainsi que les actions du réseau et les bonnes pratiques.



### Nos locaux se refont une petite beauté

Après avoir travaillé en équipe sur nos valeurs et notre positionnement auprès du réseau, nous avons voulu refaire nos bureaux pour qu'ils soient davantage à notre image.

Nous avons donc imaginé différents espaces dans lesquels nous nous sentons bien pour travailler.

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





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

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

Le thème du #NADOT sera engageant pour le réseau car il sera mis à contribution dans chaque atelier pour que collectivement, des engagements en faveur du climat puisse émerger.

## **Une organisation régionale pour le suivi qualité des offices de tourisme**

En 2019, seront signées les 1ères conventions entre la MONA et les Relais Territoriaux départementaux pour la mutualisation de la compétence qualité pour le suivi des OT en zone blanche, suite au travail initié en 2018.

23 journées sont mises au pot commun et la MONA se chargera de les répartir en fonction des besoins des offices de tourisme.



## **Bienvenue ici : le dispositif d'animation des partenaires par le micro-learning**

Bienvenue ici est un service global de micro-learning proposé aux offices de tourisme pour faciliter l'animation et la professionnalisation de la communauté de salariés permanents et saisonniers des entreprises touristiques du territoire.

La MONA, entourée d'une équipe pluri-disciplinaire, crée et propose ce service sur l'été 2019 auprès de 3 territoires d'expérimentation : Marennes Ile d'Oléron, Landes Atlantique Sud, Vallée de la Dordogne. En mixant des contenus sur la connaissance du territoire, sur la relation client et sur les informations locales, trois objectifs sont visés :

- Faire monter en compétence les accueillants d'un territoire,
- Créer de la cohésion, engager les salariés entre eux, au sein de leur structure,
- Proposer un nouvel outil d'animation aux OT pour leurs partenaires.

Bienvenue ici est une expérimentation qui se structure au sein de La Fabrique E-learning pour laquelle la MONA a reçu un trophée de l'innovation 2018 AGEFOS-PME.



## **Le club des acronymes anonymes : c'est avec vous que la transformation s'enclenche dans les offices de tourisme**

Les managers ont peu le temps de souffler et de partager sur leurs problématiques de management. Le club des acronymes anonymes, c'est un espace d'échanges privilégié entre managers, accompagné par l'ARACT Nouvelle-Aquitaine et la MONA, avec pour objectif de définir ce que sera demain le métier de manager au sein d'un office de tourisme, à partir de l'identification des leviers de transformation.

En 8 mois et en alternant des temps de rencontre, de coaching et d'expérimentation, nous donnerons aux managers les moyens de faire évoluer leurs structures, ainsi que les hommes et femmes qui les composent pour construire les offices de tourisme de demain.

### **Tiers-lieux & tourisme, la suite...**

En janvier 2019 aura eu lieu la première rencontre entre tiers-lieux et offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine. Deux réseaux complémentaires pour le développement des territoires, qui ont appris à mieux se connaître. Les liens renforcés et les projets se poursuivront en 2019, sur les thèmes communs : l'accueil, la mise en réseau, les nouvelles formes de travail. La Coopérative des Tiers-Lieux interviendra dans une partie du CQP "Réfèrent Accueils Touristiques" pour sensibiliser au métier de facilitateur et nous sensibiliserons les facilitateurs à l'accueil touristique. Des projets sont en cours sur plusieurs territoires.



[En savoir plus](#)

**la  
coopérative  
tiers-lieux(x)**

### **Développement du Club Indicateurs**

En 2019, le Club Indicateurs poursuit ses rencontres et échanges avec un nombre de participants plus important et deux nouvelles orientations :

- intégration des indicateurs à l'ensemble des actions d'accompagnement du réseau,
- participation au projet national d'un observatoire des Offices de Tourisme.



[Plus d'infos](#)

# 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](http://www.monatourisme.fr)



## MENTIONS LÉGALES

Textes : MONA  
Photos : MONA  
Illustrations : Freepik.com