

2020

mona

MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine

GUIDE DE LA MONA

CE QUI VOUS ATTEND CETTE ANNÉE



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

BIENVENUE



Nous allons accueillir cette année 32 millions de visiteurs. Chaque année, la Nouvelle-Aquitaine conforte son attractivité touristique, ce qui accroît notre responsabilité pour faire de ce territoire la 1^{ère} destination touristique durable. Les enjeux ont été fixés par la stratégie régionale adoptée dans la concertation avec l'ensemble des acteurs : l'équilibre territorial, la préservation des ressources, la compétitivité et l'innovation, etc. La feuille de route NéoTerra voulue par le Conseil Régional conforte cette trajectoire ambitieuse : la transition écologique dans toutes nos activités, et donc a fortiori dans le 2^{ème} secteur économique que représente le tourisme en Nouvelle-Aquitaine.

Ces défis doivent embarquer tous les professionnels : nous devons accompagner les transitions environnementales, numériques, sociétales, et la collectivité soutient les petits et grands acteurs dans ces mutations. Cela passe aussi par la professionnalisation de celles et ceux qui font vivre les équipements touristiques, les hébergements et lieux de restauration, les offices de tourisme. Pour cela, le Conseil Régional peut compter sur un partenaire privilégié : la MONA, au rendez-vous de ces nombreux chantiers.

Je veux saluer l'engagement des offices de tourisme dans nos 12 départements qui œuvrent quotidiennement à construire une offre et un accueil de qualité.

Alain Rousset
Président du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine

L'équipe de la MONA est très heureuse de vous présenter ce programme 2020.

Je suis très heureuse de présenter le riche programme MONA pour l'année 2020. L'année 2019 a été chahutée par la réforme de la formation professionnelle. Malgré ces aléas, nous avons pu vous proposer et réaliser l'ensemble de notre programme de professionnalisation.

En 2020, nous vous proposons des formations régionales autour de l'accueil, de l'animation des partenaires, de la promotion et commercialisation, et toujours du management, de la gestion et des ressources humaines.

La transformation durable de nos territoires touristiques est un sujet actuel et majeur. Un premier parcours de formation vous est proposé en 2020. Le projet "Entract", qui est un nouveau format d'accompagnement autour de la qualité de vie au travail s'inscrit dans la même dynamique.

La MONA pourra également accompagner vos projets de professionnalisation intra-entreprises, et poursuit son travail autour des formations certifiantes.

Excellente lecture, et bons échanges pour 2020 !

Frédérique Dugeny
Présidente de la MONA



SOMMAIRE

LA MONA ET LES SERVICES AU RÉSEAU	p.4-9
---	-------

LE PROGRAMME DE FORMATION	p.9-52
---------------------------------	--------

Retrouvez toutes les actions de professionnalisations de la MONA de l'année 2020 ordonnées en 4 thématiques

ACCUEIL · p.13-15

PROMOTION, COMMERCIALISATION · p.17-23

MANAGEMENT, RH ET GESTION · p.26-44

PARTENAIRES · p.47-52

LES AUTRES RENDEZ-VOUS	p.53
<i>en Nouvelle-Aquitaine</i>	

CALENDRIER	p.54-59
------------------	---------

INDEX	p.60-61
-------------	---------

MODALITÉS D'INSCRIPTION	p.62-63
-------------------------------	---------

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



SUIVEZ-NOUS !

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 2020, nous avons programmé **72** actions de professionnalisation dont **32** nouveautés.

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 « Inter-Entreprises »

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

Le programme Inter-Entreprises constitue le cœur même de notre action. En effet, plus de 72 sessions de 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.

Eligible au CPF

Formations « certifiantes »

«actions qui peuvent conduire à l'obtention d'un certificat de qualification reconnu»

Fin 2019, la MONA en tant qu'organisme de formation a obtenu le renouvellement de son habilitation pour deux années pour pouvoir dispenser les deux Certificats de Qualification Professionnelle dans les métiers de l'accueil et du numérique au sein de la Branche Tourisme. Nouveauté 2020 : pouvoir le décliner sur-mesure et localement avec le réseau.



zoom sur le programme régional de 2019



260

Journées de formation



25

Villes ayant accueilli des formations



40

Organismes de formation



4,6/5

pour la qualité de nos formations



8

Webinaires en partenariat avec

TRAJECTOIRE
Tourisme
Nouvelle-Aquitaine



6

Clubs :
- qualité
- services commerciaux
- indicateurs
- thermalisme
- NOTT
- classement des meublés



17

candidats aux formations certifiantes



279

personnes rencontrées au MONATOUR

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. **MONATOUR**, **#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.



zoom sur la coordination NOTT

35 territoires néo-aquitains sont actuellement soutenus par le Conseil Régional de la Nouvelle-Aquitaine dans le cadre du dispositif NOTT (Nouvelle Organisation Touristique Territoriale). Le rôle de la MONA, aux côtés de la Région, est triple :

- Appui technique auprès de chaque territoire sur les stratégies d'accueil et de professionnalisation ;
- Coordination du réseau des acteurs NOTT avec notamment l'organisation d'un rassemblement annuel regroupant référents locaux, collègues de la direction tourisme du Conseil Régional et équipe MONA ;
- Production de ressources en ligne sur des thématiques de développement touristique et mise en lumière d'initiatives locales prises dans le cadre du NOTT.

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 NEWS 2020

Eligible au CPF

Domptez votre niveau en langue avec Dakit et Euroformation

[Dakit](#) et [Euroformation](#), 2 partenaires de la MONA, vous accompagnent pour mieux apprivoiser votre maîtrise des langues étrangères. A distance ou en présentiel, en solo ou en groupe, vous pouvez financer cette formation avec votre Compte Personnel de Formation (CPF) !

Pour en savoir plus sur l'utilisation de votre CPF, suivez le webséminaire programmé en début d'année sur le sujet.

NOMAK

Les offices de tourisme doivent arrêter de penser uniquement aux touristes et se tourner vers les services aux prestataires. C'est un vrai nouveau cycle qui démarre pour le réseau afin de questionner concrètement la relation existante entre les partenaires et l'office. Au final, qui sert qui ? Les fameux services «visibilité» sont-ils toujours une promesse tenable ? N'avons-nous pas délaissé de nouveaux interlocuteurs eux aussi prescripteurs ? NOMAK, pour NOuveau MARketing de services, apporte une méthodologie pour stimuler la réflexion toujours en partant d'une approche client. Une formation-action avec des phases de focus groupe, de positionnement, d'idéation, d'animation de réseau, de scénarii d'usage, de constitution d'offres à valeur ajoutée.

ici !

BIENVENUE

Bienvenue ici ! se déploie en 2020

Bienvenue ici ! est une solution ingénieuse de professionnalisation des employeurs et salariés des entreprises touristiques qui offre aux OGD un nouveau service d'animation de leur réseau.

Comment ? Il s'agit d'une solution de micro-formation en ligne qui permet aux salariés des entreprises touristiques de se former en 3 minutes par jour au sein d'une communauté locale autour de thèmes variés.

Bienvenue ici ! propose deux offres de service :

=> [Offre 1](#) : un parcours pédagogique en ligne sur 3 semaines proposé en début de saison pour les accueillants de la destination. Quiz, video, challenge, escape game se succèdent avec un coach pédagogique dédié sur les sujets de l'accueil et de la connaissance du territoire.

=> [Offre 2](#) : pour aller plus loin, un parcours de 5 semaines de micro-formation. Tout d'abord un temps fort en début de saison sur l'accueil et la connaissance des territoire pour former les accueillants. Puis 3 semaines thématiques et pédagogiques réparties sur le reste de l'année pour poursuivre la professionnalisation des partenaires.

Sur mesure certifiant

Eligible au CPF



La MONA est habilitée, au moins jusqu'en 2022, pour continuer à dispenser les deux CQP (Certificats de Qualification Professionnelle) "Chargé de Projets ETourisme" et "Réfèrent Accueils Touristiques".

Reconnu par la Branche Tourisme, notre souhait à la MONA est de pouvoir le décliner sur-mesure et localement avec le réseau selon son besoin réel en terme de compétences. Quatre promotions ont déjà suivi ces parcours complets de formation en Nouvelle-Aquitaine. Les retours satisfaction montrent que la qualité des interventions et les apports concrets sont au rendez-vous. La nouveauté en 2020, que nous vous proposons, est de s'appuyer sur les référentiels déclinés en blocs de compétences décrits succinctement ci-dessous et de le construire avec vous. Si l'accueil et/ou le numérique sont une priorité dans votre plan de développement de compétences, n'hésitez pas à nous contacter pour évaluer ensemble les possibilités.

Référentiel "Chargé de projets ETourisme"

Bloc 1 : Proposition d'une stratégie numérique de territoire aux instances dirigeantes de sa structure, au Conseil d'Administration et aux élus locaux et développement d'un plan d'actions en adéquation avec la stratégie marketing

Bloc 2 : Participation à la stratégie de contenus. Conception et production de contenu de promotion du territoire

Bloc 3 : Sensibilisation et accompagnement des acteurs économiques, sociétaux et touristiques du territoire

Bloc 4 : Piloter la conception et le développement des projets ou services numériques en vue de valoriser le territoire

Bloc 5 : Mettre en place une veille du numérique et de l'e-réputation. S'auto-former et informer son équipe

Référentiel "Réfèrent Accueils Touristiques"

Bloc 1 : Participation à la stratégie d'accueil de la structure

Bloc 2 : Mise en oeuvre du plan d'actions de l'accueil sur le territoire

Bloc 3 : Accueil en vue d'une satisfaction client optimale dans les murs et hors les murs

On le teste pour vous cette année



ENTRACT

{n.fm} pause inspirante et créative pour manager en transformation

La MONA accompagne la transformation des organisations touristiques, devenue indispensable pour s'adapter aux évolutions des clientèles et des modes de travail. Les managers, à l'impulsion de ces transformations mais occupés par la gestion quotidienne, ont peu d'espace et de temps de partage sur leurs pratiques de management.

Entract est un parcours de formation et d'échange, co-construit avec l'ARACT Nouvelle-Aquitaine, qui permettra à une communauté apprenante de managers d'identifier leurs propres leviers sur la qualité de vie au travail pour une transformation durable de leurs organisations.

Entract permettra la dématérialisation de contenus pédagogiques et de coaching personnalisé afin de permettre au plus grand nombre de trouver des ressources pédagogiques adaptées à leurs problématiques.

PROBLÉMATIQUE RELEVÉE

Comment permettre aux managers de transformer leurs organisations de manière durable et agile, en privilégiant la qualité de vie au travail comme moteur de sens et de performance ?

OBJECTIFS VISÉS

- > Proposer de nouvelles modalités de formation, ayant un impact concret et durable, sur un secteur,
- > Favoriser la qualité de vie au travail des salariés et des managers comme moteur de performance d'une entreprise,
- > Favoriser la qualité de vie au travail dans les entreprises comme vecteur d'attractivité d'un territoire,
- > Créer une plateforme d'échanges et de pratiques autour de la qualité de vie au travail.

« Parcours » Tourisme Durable



Le réseau s'engage pour le tourisme durable.

Au printemps 2019, lors du NADOT à Sarlat, le réseau a réfléchi aux changements profonds à conduire dans nos organisations, de l'écoresponsabilité aux mobilités, en passant par la maîtrise des éditions, la sensibilisation du public ou l'accompagnement des prestataires.

Pour accompagner le réseau à opérer sa transformation durable, nous proposons dès 2020 plusieurs modules et des webséminaires.

Ces modules s'intégreront dans un parcours plus large que nous sommes en train de construire en inter-régional.

Après l'animation numérique de territoire, place à l'**animation durable de territoire** : la grande transformation du réseau se poursuit !

Prendre en main sa stratégie
de tourisme durable : nos
conseils pour s'engager
- W59

Accompagner les professionnels
dans le développement durable
- FIR171

Ecologie numérique, pollution
digitale et outils libres :
re-devenons acteurs
- W58

**VOTRE PARCOURS
EN 5 MODULES**

Sensibiliser les publics au
développement durable
- FIR172

Gérer sa structure de manière
éco-responsable
- FIR170

LE PROGRAMME DE

ACCUEIL

Produit d'accueil

<i>Hyper-personnaliser l'accueil</i>	FIR151 - p.13
<i>Open Street Map : la carte comme outil d'information, de promotion et d'animation territoriale</i> ...	FIR106 - p.13
<i>Aménager son espace d'accueil avec le marketing expérientiel et le merchandising</i>	FIR144 - p.14

Accessibilité

<i>Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap</i>	FIR40 - p.14
--	--------------

Stratégie d'accueil

<i>Stratégie d'accueil et gestion de la relation client</i>	INTRA10 - p.15
---	----------------

Qualité

<i>Club Qualité</i>	C1 - p.15
---------------------------	-----------

PROMO, COMMERCIALISATION

Contenu

<i>S'améliorer en mise en page graphique (Indesign - initiation)</i>	FIR112 - p.17
<i>S'améliorer en dessin et conception graphique (Illustrator - initiation)</i>	FIR113 - p.17
<i>S'améliorer en retouche et cadrage photo (Photoshop - initiation)</i>	FIR114 - p.18
<i>Maîtriser le storytelling</i>	FIR152 - p.18

Marketing

<i>Construire des services orientés client (design de services)</i>	FIR124 - p.19
<i>Connaître les nouveautés des réseaux sociaux</i>	FIR156 - p.19
<i>Le design thinking ou comment remettre l'humain et ses usages au centre de vos projets</i>	W61 - p.20
<i>Snapchat : comment vous rendre attractifs auprès des jeunes ?</i>	W62 - p.20
<i>Tourisme virtuel : on en est où en 2020 ?</i>	W63 - p.20
<i>Valoriser son activité avec Instagram</i>	FIR164 - p.21

Commercialisation

<i>Les fondamentaux juridiques de la commercialisation</i>	FIR 16 - p.21
<i>Définir le bon prix pour le bon service (politique tarifaire optimisée et logique)</i>	FIR 157 - p.22
<i>Développer son offre à destination des familles</i>	FIR 154 - p.22
<i>Construire ses argumentaires commerciaux et renforcer sa force de vente</i>	INTRA6 - p.23
<i>Club Services commerciaux</i>	C2 - p.23

MANAGT, RH ET GESTION

Développement personnel

<i>Réussir des réunions participatives et productives</i>	FIR97- p.26
<i>Renforcer sa légitimité et affirmer sa plus-value</i>	FIR135 - p.26
<i>Mieux gérer son temps de travail</i>	INTRA4 - p.27

Gestion

<i>Optimiser le pilotage financier de son association</i>	FIR49 - p.27
<i>Maîtriser les règles de la commande publique : initiation</i>	FIR73 - p.28
<i>Maîtriser la comptabilité M4</i>	FIR108 - p.28
<i>Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour</i>	FIR26 - p.29
<i>Gérer ses régies de recettes et d'avances : perfectionnement</i>	FIR102 - p.29
<i>Trouver de nouveaux modèles économiques pour ses projets</i>	FIR165 - p.30

Gestion des RH

<i>Comprendre la Convention Collective (CCN3175)</i>	FIR117 - p.30
<i>Mettre en place son Comité Social Économique</i>	FIR138 - p.31
<i>Se préparer au bilan de parcours</i>	FIR100 - p.31
<i>Utiliser son CPF et solder ses crédits DIF</i>	W57 - p.32

Management

Manager et être en phase avec son équipe.....	FIR101 - p.32
Construire son observatoire local.....	FIR107 - p.33
Manager la diversité et la parité.....	FIR134 - p.33
Apprendre à faire faire	FIR136 - p.34
Organiser le travail à distance	FIR167 - p.34
Composer sa communication interne	FIR99 - p.35
Manager autrement	INTRA9 - p.35
Les impacts du digital sur les façons de manager	W60 - p.36
Tutorat Service Civique	RR - p.36

Projet

Conduire un projet.....	FIR103 - p.37
Faciliter l'innovation de projets par les méthodes créatives (cursus managers).....	FIR122 - p.37
Maîtriser une méthodologie de gestion de projet.....	INTRA2a - p.38
Gérer des projets en équipe de manière collaborative	INTRA2b - p.38

Communication

Améliorer sa communication interne	INTRA3a - p.39
Communiquer de manière positive	INTRA3b - p.39

Cohésion d'équipe

Construire et partager des valeurs communes.....	INTRA1a - p.40
Trouver sa place dans le projet d'entreprise	INTRA1b - p.40
Mieux travailler en équipe	INTRA1c - p.41

Stratégie digitale

Poursuivre le virage digital en interne	INTRA8 - p.41
---	---------------

Tourisme Durable

Gérer sa structure de manière éco-responsable	FIR170 - p.42
Sensibiliser les publics au développement durable.....	FIR172 - p.42
Ecologie numérique, pollution digitale et outils libres : re-devenons acteurs	W58 - p.43
Prendre en main sa stratégie de tourisme durable : nos conseils pour s'engager	W59 - p.43

Accessibilité

Equipe et handicap : si on bousculait les idées reçues ?	W64 - p.44
--	------------

Accompagner ses prestataires

Coachier ses prestataires et porteurs de projets	FIR94 - p.47
Fédérer son réseau d'acteurs	FIR93 - p.47
Maîtriser le revenue management pour les hôteliers.....	FIR131 - p.48
Accompagner ses prestataires à la commercialisation en ligne	FIR11 - p.48
Comprendre les bases de la création d'entreprise	FIR95 - p.49
Accompagner ses prestataires à définir une politique tarifaire	FIR121 - p.49
Se préparer à être habilité au classement des meublés	FIR111 - p.50
Etre à l'aise avec la prise de belles photos d'hébergements dont les meublés.....	FIR128 - p.50
NOMAK	INTRA11 - p.51
Club Classement des meublés.....	C10 - p.51

Tourisme Durable

Accompagner les professionnels dans le développement durable	FIR171 - p.52
--	---------------

NOTT

Club des cheff(e)s de projets NOTT	C8 - p.52
--	-----------

ACCUEIL

..... Les formations qui m'intéressent

PRODUIT D'ACCUEIL

-  ☐ Hyper-personnaliser l'accueil - FIR I51 p.13
- ☐ Open Street Map : la carte comme outil d'information, de promotion et d'animation territoriale - FIR I06 p.13
-  ☐ Aménager son espace d'accueil avec le marketing expérientiel et le merchandising - FIR I44 p.14

ACCESSIBILITÉ

- ☐ Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap - FIR40 p.14

STRATÉGIE D'ACCUEIL

- ☐ Stratégie d'accueil et gestion de la relation client - INTRA I0 p.15

QUALITÉ

- ☐ Club Qualité - C I p.15

PRODUIT D'ACCUEIL



Hyper-personnaliser l'accueil - FIR 151

Le client qui pousse la porte d'un office de tourisme attend une compréhension de son besoin par la personne qui l'accueille. Il appréciera une personne qui lui parle avec sa personnalité, son histoire, son vécu, plutôt qu'un discours travaillé et sans personnalité. Au delà de la proposition d'une offre ou d'un service adapté, le conseiller en séjour "expert de destination" peut surprendre le client : il devient guide, il se met en scène, il mobilise ses émotions, ses sens et ceux du client pour proposer un accueil vivant, personnalisé, passionné.

Objectifs pédagogiques

- 1 Redonner du sens à son métier d'accueillant
- 2 Comprendre ses émotions et son fonctionnement sensoriel, s'analyser et adapter son discours
- 3 Se libérer, se découvrir, se retrouver

Public

Conseiller(e) en séjour, responsable accueil

Pré-requis

Accepter de mettre sa personnalité au service de l'accueil

SESSION 1



06/07 février 2020



Bordeaux



Actea Formation Conseil -
Magali Ménard



voir page 62

SESSION 2



19/20 novembre 2020



Poitiers



Actea Formation Conseil -
Magali Ménard



voir page 62

PRODUIT D'ACCUEIL



Open Street Map : la carte comme outil d'information, de promotion et d'animation territoriale - FIR 106

Open Street Map est apparu depuis 2019 comme une alternative à Google Maps. Plus qu'un simple outil pour vos sites internet, la cartographie peut être un fil rouge de la stratégie de votre structure : outil d'accueil et de conseil, de promotion, moyen de fédérer vos prestataires... La carto à la sauce collaborative peut vous révéler de belles surprises. Nos stagiaires de 2019 l'ont testé et approuvé.

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



24/25 septembre 2020



Bordeaux



MONA - Jérôme Lay



voir page 62

PRODUIT D'ACCUEIL



Aménager son espace d'accueil avec le marketing expérientiel et le merchandising - FIR 144

Un projet de ré-aménagement d'un espace d'accueil touche un large panel de métiers, compétences et d'éléments à prendre en compte pour réussir le challenge d'optimiser l'espace, améliorer la qualité d'usage de l'espace d'accueil et proposer une expérience différenciante aux visiteurs. Il nécessite empathie, créativité, curiosité et pragmatisme. Cette formation permettra aux participants de définir leur nouveau concept d'office de tourisme.

Objectifs pédagogiques

- 1 Appréhender les composantes clés de l'aménagement des espaces d'accueils
- 2 Définir une stratégie d'aménagement cohérente
- 3 Imaginer des scénarios d'aménagement pour le confort des collègues et la découverte du côté client

Public

- Conseiller(e) en séjour, responsable accueil

Pré-requis

- Porter un projet de ré-aménagement des locaux d'offices de tourisme.



23/24 mars 2020



Melle



Staff Atlantic - Sarah Blondé



voir page 62

ACCESSIBILITÉ



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

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. 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. Cette formation doit permettre aux salariés d'être à l'aise dans le conseil de personnes en situation de handicap (fond et forme).

Objectifs pédagogiques

- 1 Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap
- 2 Appréhender l'esprit de la loi, connaître le label Tourisme et Handicap et les démarches à suivre pour y concourir
- 3 Adapter son acte de renseignement (discours, print, web, équipements adaptés...)

Public

- Conseiller(e) en séjour

Pré-requis

- Cette formation doit être suivie par au moins 2 personnes de l'équipe d'accueil pour un office de tourisme souhaitant concourir à l'obtention du label

SESSION 1



11/12 mars 2020



Brive



Alter Formation Conseil - Nelly Serre



voir page 62

SESSION 2



06/07 octobre 2020



La Réole



Alter Formation Conseil - Nelly Serre



voir page 62

STRATÉGIE D'ACCUEIL



Stratégie d'accueil et gestion de la relation client - INTRA 10

Afin d'être garant de la bonne expérience des visiteurs, la notion de service se doit d'être transversale à la fois à toute l'équipe de l'office de tourisme et à toute la destination. Pour atteindre cet objectif, les offices de tourisme, dont l'accueil fait partie de leur ADN, ont toute la légitimité pour prendre leur rôle de coordinateur de la stratégie d'accueil du territoire. C'est le SADI, sur-mesure, adapté à votre territoire.

Objectifs pédagogiques

- 1 Déterminer sa stratégie d'accueil dans les murs et hors les murs de l'office de tourisme avec les acteurs économiques et avec son équipe (priorisation, indicateurs, feuille de route)
- 2 Mettre en cohérence l'accueil et la relation client dans les différentes missions de l'office de tourisme (la promotion, la communication, les partenaires)
- 3 Appréhender l'animation de la stratégie d'accueil en équipe et sur son territoire touristique (management de projet, techniques d'animation)

Public

- Toute l'équipe : du conseil en séjour, à la promotion, à la relation prestataire et à la relation client

Pré-requis

- Vouloir déterminer sa stratégie d'accueil



A définir avec vous



A définir avec vous



MONA



voir page 62

QUALITÉ



Club Qualité - C1

Le Club Qualité, c'est tous les ans l'occasion d'échanger avec les autres offices de tourisme marqués et aussi avec les Relais Territoriaux départementaux qui accompagnent au quotidien leurs offices. Cette journée est dédiée aux partages de bonnes pratiques et aux apports méthodologiques et informatifs.

Objectifs pédagogiques

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

Public

- Directeur(ice), référent(e) qualité

Pré-requis

- Être marqué Qualité Tourisme



03 décembre 2020



Bordeaux

MONA & Relais
Territoriaux

voir page 62

PROMOTION, COMMERCIALISATION

..... Les formations qui m'intéressent

CONTENU

- ☐ S'améliorer en mise en page graphique (Indesign - initiation) - FIR I12 p.17
- ☐ S'améliorer en dessin et conception graphique (Illustrator - initiation) - FIR I13 p.17
- ☐ S'améliorer en retouche et cadrage photo (Photoshop - initiation) - FIR I14 p.18
-  ☐ Maîtriser le storytelling - FIR I52 p.18

MARKETING

-  ☐ Construire des services orientés client (design de services) - FIR I24 p.19
-  ☐ Connaître les nouveautés des réseaux sociaux - FIR I56 p.19
-  ☐ Le design thinking ou comment remettre l'humain et ses usages au centre de vos projets - W61 p.20
-  ☐ Snapchat : comment vous rendre attractifs auprès des jeunes ? - W62 p.20
-  ☐ Tourisme virtuel : on en est où en 2020 ? - W63 p.20
-  ☐ Valoriser son activité avec Instagram - FIR I64 p.21

COMMERCIALISATION

- ☐ Les fondamentaux juridiques de la commercialisation - FIR I6 p.21
-  ☐ Définir le bon prix pour le bon service (politique tarifaire optimisée et logique) - FIR I57 p.22
-  ☐ Développer son offre à destination des familles - FIR I54 p.22
-  ☐ Construire ses argumentaires commerciaux et renforcer sa force de vente - INTRA6 p.23
- ☐ Club Services commerciaux - C2 p.23

CONTENU

★★★★★
5/5

S'améliorer en mise en page graphique (Indesign - initiation) - FIR 112

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, des formats, des couleurs, des cadrages...etc

Objectifs pédagogiques

- 1 Maîtriser les outils de PAO
- 2 Intégrer la communication graphique dans sa stratégie de valorisation de la destination touristique
- 3 Savoir concevoir un graphisme adapté pour ses productions

Public

Chargé(e) de communication et promotion

Pré-requis

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

SESSION 1



15/16 janvier 2020



Cognac



KALEO Formation
- Fabrice Hardy



voir page 62

SESSION 2



29/30 septembre 2020



Cognac



KALEO Formation
- Fabrice Hardy



voir page 62

CONTENU

★★★★★
5/5

S'améliorer en dessin et conception graphique (Illustrator - initiation) - FIR 113

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, des formats, des couleurs, des cadrages...etc

Objectifs pédagogiques

- 1 Maîtriser les outils de PAO
- 2 Intégrer la communication graphique dans sa stratégie de valorisation de la destination touristique
- 3 Savoir concevoir un graphisme adapté pour ses productions

Public

Chargé(e) de communication et promotion

Pré-requis

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



05/06 novembre 2020



Cognac



KALEO Formation
- Fabrice Hardy



voir page 62

CONTENU



S'améliorer en retouche et cadrage photo (Photoshop - initiation) - 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, des formats, des couleurs, des cadrages...etc

Objectifs pédagogiques

- 1 Maîtriser les outils de PAO
- 2 Intégrer la communication graphique dans sa stratégie de valorisation de la destination touristique
- 3 Savoir concevoir un graphisme adapté pour ses productions

Public

Chargé(e) de communication et promotion

Pré-requis

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



09/10 décembre 2020



Cognac



KALEO Formation
- Fabrice Hardy



voir page 62

CONTENU



Maîtriser le storytelling - FIR152

Brochures, articles de blog, vidéos, en mobilité, sur les réseaux sociaux, avec les photos... Aujourd'hui, être en charge de la promotion 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 leur faculté à raconter une histoire pour séduire une clientèle et/ou animer une communauté.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les principes du storytelling
- 2 Intégrer ces principes dans les récits produits pour les supports de promotion
- 3 Conseiller son équipe et ses partenaires sur un bon usage du storytelling pour leur promotion

Public

Chargé(e) de promotion, community manager

Pré-requis

Maîtriser les fondamentaux de la communication touristique



31 mars & 01 avril 2020



Marmande



Les conteurs
- Grégory Cassiau



voir page 62

Construire des services orientés client (design de services) - FIR I24

Comment séduire à nouveau mon public avec mes services en office ? Quelles techniques mettre en place pour "designer mon offre" ? Nouveaux besoins : comment construire mon offre pour qu'elle rencontre son public ? A travers des outils marketing, vous vous mettez en situation de construire (reconstruire) votre offre jusqu'au prototype.

Objectifs pédagogiques

- 1 Confronter son offre existante au regard des techniques d'identification des besoins
- 2 Construire une offre à partir de nouveaux besoins identifiés

Public

- Tout salarié(e) ayant en responsabilité de construire de nouveaux services

Pré-requis

- Connaître son public, avoir identifié les publics clés de l'office



10/11 septembre 2020



Saint-Jean-de-Luz


Emy Digital
- Emily Lefebvre


voir page 62

Connaître les nouveautés des réseaux sociaux - FIR I56

Une connaissance fine du web d'aujourd'hui demeure une nécessité. En effet, les GAFA voient leurs offres évoluer et il est important de rester en veille sur tous ces sujets. Les usages des clientèles touristiques évoluent dans ce domaine de façon rapide. C'est pourquoi, il est essentiel de connaître les nouveautés des réseaux sociaux.

Objectifs pédagogiques

- 1 Connaître les nouveautés dans la pratique des réseaux sociaux d'un point de vue de l'utilisateur (le visiteur, l'habitant)
- 2 Connaître les nouveautés apportées par les plateformes dans les réseaux sociaux majoritairement utilisés en tourisme (instagram, facebook) : règles, publicité, fonctionnalités

Public

- Community manager, chargé(e) de promotion

Pré-requis

- Animer des communautés sur les réseaux sociaux



13/14 février 2020



Brive


La Maison de l'Initiative (So Rezo) - Mitchka Del Arco Aguirre & Sylvie Clergerie


voir page 62

Le design thinking ou comment remettre l'humain et ses usages au centre de vos projets - W61

Identifiez une problématique ; évaluez l'environnement dans lequel elle évolue ; trouvez la solution qui résout cette problématique et imaginez la forme qu'il incarnera au mieux ; saupoudrez ensuite le tout de créativité et de travail collaboratif ; enfin ajoutez de l'empathie et des questionnements sur les usagers et leurs habitudes : et voilà, votre Design Thinking est cuit à point. Embarquez dans le processus de travail le plus innovant et fédérateur qui existe !

Objectifs pédagogiques

- 1 Innover dans votre façon de travailler
- 2 Penser humain et usages

Public et Pré-requis

Tout public - aucun pré-requis



09 septembre 2020



En ligne



**MONA &
Trajectoires Tourisme**



Gratuit

Snapchat : comment vous rendre attractifs auprès des jeunes ? - W62

Les pratiques digitales se modifient année après année et l'utilisation des réseaux sociaux varie dans le même temps. Chez les jeunes, c'est Snapchat qui tire son épingle du jeu. Réseau social n°1 chez les 16-18 ans (86%), il est aussi largement utilisé par les 19-21 ans (76%). Décryptage du phénomène, exemples de campagnes promotionnelles réussies : plongez dans l'univers du fantôme blanc. (nb : le logo de Snapchat est un fantôme blanc sur fond jaune)

Objectifs pédagogiques

- 1 Décrypter le réseau social des jeunes
- 2 Savoir comment déployer une stratégie sur Snapchat

Public et Pré-requis

Tout public - aucun pré-requis



18 mars 2020



En ligne



**MONA &
Trajectoires Tourisme**



Gratuit

Tourisme virtuel : on en est où en 2020 ? - W63

Réalité Virtuelle et Augmentée, Intelligence Artificielles, Chatbots...le tourisme s'est emparé des dernières innovations technologiques. Ce webseminaire présentera un tour d'horizon des applications et expériences en la matière.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les enjeux liés au tourisme virtuel
- 2 Décrypter les initiatives en matière d'innovations technologiques

Public et Pré-requis

Tout public - aucun pré-requis



18 novembre 2020



En ligne



**MONA &
Trajectoires Tourisme**



Gratuit

Valoriser son activité avec Instagram - FIR I64

Selon une étude récente, la dimension « instagrammable » d'une destination est prise en compte lors de la réservation par 42% des voyageurs français ! Tout y passe, paysage, photos de plats, de chambres d'hôtel, d'activités... De nouvelles interfaces s'offrent aux organismes de gestion des destinations, ce qui pourraient vraiment faire d'Instagram le meilleur allié de la communication digitale.

Objectifs pédagogiques

- 1 Connaître les rouages d'instagram pour adapter sa stratégie
- 2 Proposer un plan d'animation de sa communauté et savoir le mesurer
- 3 Se sentir prêt à fédérer ses partenaires autour d'une même communauté

Public

- Community manager, chargé(e) de promotion et communication, chargé(e) des relations prestataires

Pré-requis

- Maîtriser le fonctionnement d'instagram, disposer d'un compte instagram animé



24/25 juin 2020



Limoges


My Destination
- Sébastien Répéto


voir page 62

COMMERCIALISATION

 ★ ★ ★ ★ ★
4,8 / 5

Les fondamentaux juridiques de la commercialisation - FIR I6

Aujourd'hui la plupart des offices de tourisme sont engagés dans une stratégie de commercialisation. L'actualité juridique est dense sur le sujet et les structures ne connaissent pas toujours leurs responsabilités liées à cette activité. Cette formation a pour objectif de connaître les grands principes de la réglementation en vigueur pour bien encadrer son activité de commercialisation.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre l'ensemble des enjeux juridiques de l'activité de commercialisation
- 2 Mettre en oeuvre la conformité de sa structure

Public

- Responsable commercialisation

Pré-requis

- Être en charge de la commercialisation



18/19 novembre 2020



Bordeaux


Alkemist Avocats - Elise Fabing, Alice Goutner


voir page 62

Définir le bon prix pour le bon service (politique tarifaire optimisée et logique) - FIR I57

Les organismes de tourisme ont des produits à vendre (cotisations, partenariats, billetterie, séjour, etc.). Or, ils n'adoptent que rarement des outils permettant d'optimiser la politique tarifaire, tel le yield management. Pouvoir réfléchir à la stratégie de fixation de ses prix à l'aide de méthodes éprouvées semble une étape de professionnalisation pour de nombreux organismes de tourisme. Un questionnaire préalable permettra d'organiser la formation sur des cas concrets vécus par les participants.

Objectifs pédagogiques

- 1 Savoir élaborer un prix en fonction de critères objectifs (prix de revient, mission de service public, marge, etc.)
- 2 Savoir adapter le prix en fonction de la demande

Public

- Directrices(eurs) d'offices de tourisme, DAF, responsables partenariats, service commercial

Pré-requis

- Définir des prix dans son quotidien (partenariats, boutique, billetterie, etc.)



24/25 novembre 2020



Saint-Jean-de-Luz



**SB Management et
Développement** -
Emilie Caron-Frappier



voir page 62

Développer son offre à destination des familles - FIR I54

La clientèle famille est majoritaire sur beaucoup de territoires néo-aquitains. L'aménagement d'un espace enfants, les propositions d'activités à faire en famille sont devenus incontournables. Plusieurs questionnements de fond se posent. Quelle sous-segmentation considérer ? Quelles évolutions dans leurs comportements et attentes touristiques ? Qu'en est-il des produits commerciaux ? Quels succès et quels écueils éviter ? Comment construire des offres et des expériences adaptées aux familles pour les attirer et/ou les fidéliser ? Comment mobiliser, animer mon réseau d'acteurs sur ce type de clientèles ? Quelle place à l'innovation, à l'expérimentation dans ma stratégie ?

Objectifs pédagogiques

- 1 Actualiser ses connaissances en matière d'évolution des comportements et attentes des clientèles familiales
- 2 Compléter ou adapter son offre sur le marché des familles
- 3 Trouver des axes différenciants laissant place à l'innovation et à l'expérimentation.

Public

- Chargé(e) de commercialisation, directrice(eur)

Pré-requis

- Disposer d'une offre en commercialisation à destination des familles (hors produits boutique)



20/21 février 2020



Monthoiron



TAMS
- Bruno Tamaillon



voir page 62

Construire ses argumentaires commerciaux et renforcer sa force de vente - INTRA6

La commercialisation prend une part de plus en plus importante dans les structures. Les salarié(e)s impliqué(e)s sont nombreux : conseiller(e) en séjour, responsable boutique, billetterie, chargé(e) de relations prestataires. Pour être plus à l'aise dans l'acte de vente et répondre à la stratégie globale de la structure, une bonne connaissance des produits par l'ensemble de l'équipe est indispensable. La construction d'un argumentaire commercial par produit, et par cible permet à chacun de s'approprier un discours et de travailler sa force de vente. On travaille ici le fond (argumentaire client, marketing) et la forme (posture, force de vente).

Objectifs pédagogiques

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

Public

Tout salarié(e) amené(e) à vendre

Pré-requis

Développer une culture commerciale dans son quotidien



A définir avec vous



A définir avec vous



CLhomme Conseil
- Céline Langlois



voir page 62



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'expériences 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



01/02 décembre 2020



Périgueux



MONA
- Laure Frizon



voir page 62

MANAGEMENT, RH ET GESTION

..... Les formations qui m'intéressent

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

-  ☐ Réussir des réunions participatives et productives - FIR97 p.26
-  ☐ Renforcer sa légitimité et affirmer sa plus-value - FIR135 p.26
- ☐ Mieux gérer son temps de travail - INTRA4 p.27

GESTION

- ☐ Optimiser le pilotage financier de son association - FIR49 p.27
- ☐ Maîtriser les règles de la commande publique : initiation - FIR73 p.28
- ☐ Maîtriser la comptabilité M4 - FIR108 p.28
- ☐ Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour - FIR26 p.29
-  ☐ Gérer ses régies de recettes et d'avances : perfectionnement - FIR102 p.29
-  ☐ Trouver de nouveaux modèles économiques pour ses projets - FIR165 p.30

GESTION DES RH

-  ☐ Comprendre la Convention Collective (CCN3175) - FIR117 p.30
-  ☐ Mettre en place son Comité Social Économique - FIR138 p.31
- ☐ Se préparer au bilan de parcours - FIR100 p.31
-  ☐ Utiliser son CPF et solder ses crédits DIF - W57 p.32

MANAGEMENT

- ☐ Manager et être en phase avec son équipe - FIR101 p.32
- ☐ Construire son observatoire local - FIR107 p.33
-  ☐ Manager la diversité et la parité - FIR134 p.33
-  ☐ Apprendre à faire faire - FIR136 p.34
-  ☐ Organiser le travail à distance - FIR167 p.34
- ☐ Composer sa communication interne - FIR99 p.35
-  ☐ Manager autrement - INTRA9 p.35
-  ☐ Les impacts du digital sur les façons de manager - W60 p.36
-  ☐ Tutorat Service Civique p.36

PROJET

- ☐ Conduire un projet - FIR103 p.37
-  ☐ Faciliter l'innovation de projets par les méthodes créatives (cursus managers) - FIR122 p.37
-  ☐ Maîtriser une méthodologie de gestion de projet - INTRA2a p.38
-  ☐ Gérer des projets en équipe de manière collaborative - INTRA2b p.38

COMMUNICATION

-  ☐ Améliorer sa communication interne - INTRA3a p.39
-  ☐ Communiquer de manière positive - INTRA3b p.39

COHÉSION D'ÉQUIPE

-  ☐ Construire et partager des valeurs communes - INTRA1a p.40
-  ☐ Trouver sa place dans le projet d'entreprise - INTRA1b p.40
-  ☐ Mieux travailler en équipe - INTRA1c p.41

STATÉGIE DIGITALE

- ☐ Poursuivre le virage digital en interne - INTRA8 p.41

TOURISME DURABLE

- ☐ Gérer sa structure de manière éco-responsable - FIR170 p.42
-  ☐ Sensibiliser les publics au développement durable - FIR172 p.42
-  ☐ Ecologie numérique, pollution digitale et outils libres : re-devenons acteurs - W58 p.43
-  ☐ Prendre en main sa stratégie de tourisme durable : nos conseils pour s'engager - W59 p.43

ACCESSIBILITÉ

-  ☐ Equipe et handicap : si on bousculait les idées reçues ? - W64 p.44

Réussir des réunions participatives et productives - FIR97

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. Proposer des moments alliant travail et esprit d'entreprise permet de mieux avancer collectivement sur un projet ou de prendre une décision délicate.

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 public

Pré-requis

Animer un groupe régulièrement



18/19 mars 2020



Limoges



Emy Digital - Emily Lefebvre



voir page 62

Renforcer sa légitimité et affirmer sa plus-value - FIR I35

Comment réussir à affirmer sa légitimité lors d'une promotion ou d'une prise de fonction au sein d'une nouvelle équipe ? Généralement la légitimité technique (les compétences, le diplôme et l'expérience) est primordiale, mais elle n'est pas suffisante. Il est souvent nécessaire de démontrer ses compétences managériales pour obtenir l'adhésion de son équipe, de ses élus, de ses partenaires. Il est souvent nécessaire de démontrer ses compétences managériales pour obtenir l'adhésion de son équipe, de ses élus, de ses partenaires...

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les bases de la légitimité managériale
- 2 Mettre en lumière sa plus-value
- 3 Affirmer son leadership au quotidien et dans des situations délicates

Public

Manager d'équipe et/ou de projets : directrice(eur), responsable, chef(fe) de projets

Pré-requis

Vouloir renforcer sa légitimité dans sa mission



31 mars / 01 avril 2020



Brive



H comme Humain - Ophélie Ratsimbazafy



voir page 62

Mieux gérer son temps de travail - INTRA4

Efficacité, rentabilité sont des leitmotivs dans la plupart des structures aujourd'hui... Des concepts qui produisent souvent un effet inverse, en introduisant un sentiment d'urgence et de stress qui nuit à une bonne gestion de son temps et de bonnes conditions de travail. 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.

Objectifs pédagogiques

- 1 Prendre conscience des modes de fonctionnement et des styles de travail
- 2 Organiser son travail de manière plus efficace et favoriser un meilleur être au travail
- 3 Bâtir ses propres outils pour mieux gérer son temps

Public

Tout public

Pré-requis

Pas de pré-requis



A définir avec vous



A définir avec vous



Ogweilab -
Françoise Magliozzi



voir page 62

GESTION

Optimiser le pilotage financier de son association - FIR49

Quelle que soit la taille de la structure, tout gestionnaire doit manager son activité de la façon la plus efficace possible en se dotant de moyens pertinents. Une bonne gestion repose sur l'adéquation entre les actions réalisées et les budgets engagés par rapport à un prévisionnel. La relative indépendance des offices de tourisme sous statut associatif n'empêche pas la mise en place d'un pilotage financier analytique, adapté au projet et répondant aux besoins du territoire.

Objectifs pédagogiques

- 1 Connaître les différents aspects et les fondamentaux de la gestion financière
- 2 Se doter d'outils de tableaux de bord adaptés à son activité et intégrer une véritable fonction de pilotage de ces actions
- 3 Bâtir un argumentaire pour défendre son budget

Public

- Directrice(eur), responsable d'offices de tourisme en association, responsable administratif et financier, chargé(e) de la gestion financière et/ou budgétaire.
- Formation conseillée en binôme direction / gestionnaire

Pré-requis

- Etre en charge de la gestion financière de la structure et maîtriser les principes de la comptabilité et de la fiscalité



01/02 octobre &
16/17 novembre 2020



Bordeaux



Artisans Conseil
- Fred Bobst &
Christophe Penalver



voir page 62

Maîtriser les règles de la commande publique : initiation - FIR73

Quelles sont les règles légiférant la commande publique ? Comment garantir le respect de ses règles à l'échelle de mon office ? Comment éviter le risque contentieux ? Il s'agit d'une part de maîtriser les connaissances réglementaires et d'autre part d'appliquer les procédures requises et les outils le permettant (appel d'offre, passation, sélection, etc...).

Objectifs pédagogiques

- 1 Connaître les points réglementaires indispensables du code de la commande publique
- 2 Maîtriser la démarche de commande publique
- 3 Appliquer les bonnes pratiques à l'échelle de sa structure / son projet

Public

- Directrice(eur), responsable, chargé(e) de développement en office ou collectivité, ou toute personne en responsabilité de mener à bien cette mission

Pré-requis

Pas de pré-requis



06/07 février 2020



La Rochelle



**LYMAE FORMATION
CONSEILS** - Philippe
Kahn & Mathieu Mascot



voir page 62

Maîtriser la comptabilité M4 - FIR108

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



18/19 mai 2020



Bordeaux



MONA - Béatrice
Mugabure &
Pascale Castaing



voir page 62

Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour - FIR26

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 expairs 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 efficiente pour votre territoire.

Objectifs pédagogiques

- 1 Maîtriser les fondamentaux réglementaires de la taxe de séjour
- 2 Définir une organisation efficiente 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.
- Formation conseillée en binôme : OT/collectivité ou coordinateur/régisseur



05/06 mai 2020



Saintes



MONA - Didier
Chappaz & Raphaëlle
Miremont



voir page 62

Gérer ses régies de recettes et d'avances : perfectionnement - FIR102

La fonction de régisseur, dans les offices de tourisme ayant une comptabilité publique, est complexe. Elle est essentielle au bon fonctionnement de la structure, en particulier sur les activités commerciales. Cette formation apportera donc les clés pour mieux appréhender son rôle de régisseur, de manière opérationnelle, tout en fournissant des éléments de compréhension et de communication pour travailler de manière fluide avec son comptable public.

Objectifs pédagogiques

- 1 Appréhender son rôle de régisseur
- 2 Optimiser le fonctionnement de sa régie
- 3 Travailler de manière fluide avec le comptable public

Public

- Régisseur(sse)s, comptables et gestionnaires administratifs et financiers des offices de tourisme

Pré-requis

- Maîtriser les principes fondamentaux de la comptabilité publique



22/23 juin 2020



Bordeaux



Museum & Industries
- Cécile Vignesoult



voir page 62

Trouver de nouveaux modèles économiques pour ses projets - FIR I65

En pilotant ses projets, un organisme de gestion de la destination doit penser à la création de valeur de ses produits et de ses usages en plus de l'impact positif qu'ils auront. Coopération, durable, partenariats de compétences, investissement pérenne, nouvelle organisation sont autant de sujets périphériques traités dans cette formation basée sur des méthodes de design thinking.

Objectifs pédagogiques

- 1 Maîtriser les outils de constitution d'un modèle économique
- 2 Intégrer les dimensions d'usages, de durabilité et de gouvernance à son modèle économique
- 3 Penser différemment son organisation par le renouvellement de son modèle économique

Public

- Tout porteur de projet ou pilote d'une organisation

Pré-requis

- Avoir au minimum un projet à challenger



17/18 juin 2020



Bordeaux



**SCIC PAU
PYRENEES** -
Stephen Bateman



voir page 62

Comprendre la Convention Collective (CCN3175) - FIR I17

La convention collective est le document social de référence d'une branche. Pour la bonne gestion sociale de sa structure, il est essentiel de connaître le contenu de base et les avenants de ce document complexe.

Objectifs pédagogiques

- 1 Savoir de quelle convention collective relèvent les salariés de la structure
- 2 Comprendre la construction de la convention collective
- 3 Savoir interpréter les différents articles et avenants

Public

- Chargé(e) des RH, responsable, directrice(eur)

Pré-requis

- Pas de pré-requis



08/09 septembre 2020



Bordeaux



Alkemist Avocats
- Elise Fabing, Alice
Goutner



voir page 62

Mettre en place son Comité Social Économique - FIR I38

Le comité social et économique (CSE) remplace les représentants élus du personnel dans l'entreprise. Il fusionne l'ensemble des instances représentatives du personnel, délégués du personnel (DP), comité d'entreprise (CE) et comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

Objectifs pédagogiques

- 1 Maîtriser le contexte réglementaire et les étapes de la mise en place d'un CSE

Public

- Directeur(rice), responsable, responsable RH

Pré-requis

- Connaître les fondamentaux du dialogue social en entreprise



20/21 janvier
& 05 février 2020



Limoges



Claro Conseils -
Patricia Yon



voir page 62



Se préparer au bilan de parcours - FIR I00

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



15/16 janvier 2020



Cognac



CLhomme Conseil
- Céline Langlois



voir page 62

Utiliser son CPF et solder ses crédits DIF - W57

Vous souhaitez suivre une formation certifiante en langues étrangères, en bureautique ou sur d'autres thématiques ? Et vous cherchez à la faire financer ? Sachez que vous disposez, grâce à votre CPF (Compte Personnel de Formation), d'une somme en euros pouvant vous permettre de financer de la formation. Ce webseminaire vous permettra de mieux comprendre ce qu'est le CPF, de découvrir les formations éligibles et de savoir très concrètement comment utiliser votre crédit cumulé (heures DIF comprises).

Objectifs pédagogiques

- 1 Savoir créer son compte CPF et identifier ses crédits disponibles
- 2 Choisir une thématique éligible pour utiliser son CPF
- 3 Savoir s'inscrire à une formation éligible

Public

Tout public

Pré-requis

Aucun pré-requis



29 janvier 2020



En ligne



MONA - Amélie Hay



Gratuit

MANAGEMENT



Manager et être en phase avec son équipe - FIR IO I

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. Celles des collaborateurs sont soumises quant à elles à des missions qui évoluent sans cesse et, pour qu'elles s'effectuent dans les meilleures conditions, cette formation est conçue pour réussir à impliquer, motiver et fédérer son équipe à l'image de la stratégie de la structure.

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 d'équipe

Pré-requis

Avoir envie d'évoluer dans ses pratiques managériales



14/15 avril 2020



Limoges



H comme Humain
- Marie Christine
Christophel



voir page 62

Construire son observatoire local - FIR I07

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

Pas de pré-requis



07/08 octobre 2020



Périgueux



MONA -
Jean-Sébastien Halty



voir page 62

Manager la diversité et la parité - FIR I34

La branche des organismes de tourisme est majoritairement féminine. Mais plus la structure est de taille importante, plus la direction est masculine. Les différences de salaire selon le sexe existent encore. Parallèlement, les élus auxquels le/la directeur(ice) doit rendre compte sont majoritairement des hommes. Il est donc important que tous les directeurs (femmes et hommes) soient formés aux enjeux de parité, de diversité, et de relation humaine liés à cet enjeu.

Objectifs pédagogiques

- 1 Prendre conscience des enjeux de la parité dans les organismes de tourisme
- 2 Poser le problème de la parité et de la diversité dans l'office de tourisme
- 3 Gérer la relation avec des collaborateurs/ rices, élus /DGS de sexe différent

Public

Directeurs(rices) et responsables d'offices de tourisme

Pré-requis

Pas de pré-requis



16/17 septembre 2020



Marmande



S&H Formation et Conseil - Sophie Nonnenmacher



voir page 62

Apprendre à faire faire - FIR I36

Composante essentielle de la gestion de projet, le distinguer entre le "faire" et le "faire faire" est souvent difficile à délimiter pour quelqu'un qui a en charge de piloter un projet avec un réseau d'acteurs sans lien hiérarchique. Bien trop souvent, le pilote du projet fait tout. Quelles recommandations pour éviter cet écueil ? Qu'entendre par équipe projet ? Quels paramètres considérer pour impliquer davantage les membres de l'équipe projet (compétences, appétences, temps disponibles,...) ? Comment fixer un cadre communément admis ? Quels arguments pour convaincre les autres parties prenantes de s'impliquer également ? Quels jalons mettre en place pour être certain d'atteindre les objectifs fixés ? Quelles réactions adopter si les règles fixées ne sont pas respectées ?

Objectifs pédagogiques

- 1 Délimiter son champ d'action et savoir identifier son rôle entre le "faire" et le "faire faire"
- 2 Impliquer les parties prenantes à ce travail de répartition des tâches et obtenir la validation de l'équipe projet
- 3 Évaluer le travail accompli et les réajustements à prévoir

Public

- Chargé(e) d'animer des projets avec un réseau d'acteurs sans lien hiérarchique, chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

Animer des projets



29/30 juin 2020



Marmande



LFD Organisation -
Frédérique Dutournié



voir page 62

Organiser le travail à distance - FIR I67

Le travail à distance questionne l'organisation du travail au sein d'une structure. Qu'elle soit éclatée sur plusieurs sites ou qu'elle privilégie le télétravail, il est nécessaire de bien comprendre les enjeux de la distance pour mieux travailler ensemble : communication inter-personnelle, travail collaboratif, management, gestion des temps, des outils et des déplacements. Cette formation permettra de comprendre les enjeux du travail à distance, de mettre en place une organisation facilitant le travail en équipe, et de maîtriser les outils du travail à distance.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les enjeux du travail à distance
- 2 Mettre en place une organisation facilitant le travail en équipe
- 3 Maîtriser les outils du travail à distance

Public

Manager et chargé(e) de communication interne

Pré-requis

Aucun



26/27 mars 2020



Limoges



**MONA &
Coopérative
des Tiers Lieux**



voir page 62

Composer sa communication interne - FIR99

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. Dans notre contexte actuel, ceci est encore plus vrai. Cette formation est là pour permettre aux équipes de travailler ensemble et ainsi porter des projets plus ambitieux et progresser dans les actions quotidiennes de la structure. Cette formation s'attachera également à identifier et 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

Chargé(e) de la communication interne

Pré-requis

Avoir une mission claire en interne



08/09/10 avril 2020



Limoges



Axentiel - Edwige Dupèbe



voir page 62

Manager autrement - INTRA9

La question du management mérite d'être posée dans un grand nombre de structure. Alors pourquoi pas tenter de manager autrement ? Intelligence collective, vivre avec son temps, captiver les nouvelles générations, capter des nouveaux talents et détecter ceux de son équipe sont autant d'ingrédients. Cependant, la clé dans une équipe en interne est bien l'alignement managérial. L'enjeu de cette formation est que tous les managers (top managers et intermédiaires) soient sur la même longueur d'onde pour provoquer une transformation durable de l'organisation.

Objectifs pédagogiques

- 1 Prendre conscience individuellement et collectivement de remettre en question ses pratiques managériales
- 2 Se mettre d'accord sur une ligne de conduite managériale pour la structure
- 3 Changer de méthode durablement

Public

Manager d'équipe

Pré-requis

Avoir envie d'évoluer dans ses pratiques managériales



A définir avec vous



A définir avec vous



Pluriel Conseil - Cécile Darthial



voir page 62

Les impacts du digital sur les façons de manager - W60

La transition digitale, côté client, c'est réglé. En interne, est-ce bien le cas ? Les outils numériques, qu'ils soient au service du client ou utilisés en gestion interne, ont un réel impact sur le travail. On ne travaille plus pareil, et on ne manage plus pareil. Dans ce webséminaire, nous passons en revue les impacts du digital sur les façons de manager et proposons quelques clés pour poursuivre la transition digitale de votre structure.

Objectifs pédagogiques

- 1 Prendre du recul sur les mécanismes du digital au travail
- 2 Comprendre l'impact sur sa façon de manager
- 3 Découvrir des méthodes d'organisation adaptées

Public

Manager

Pré-requis

Aucun



17 juin 2020



En ligne



MONA
&
Trajectoires
Tourisme



Gratuit

Tutorat Service Civique

Pour répondre aux exigences du Service Civique universel, l'accompagnement des structures d'accueil est indispensable. C'est pourquoi un parcours est proposé pour les tuteurs avec une rencontre réseau au niveau régional et une formation obligatoire organisée par la Ligue de l'enseignement et Unis Cités avec plusieurs modules au choix.

Objectifs pédagogiques

- 1 Appréhender toutes les modalités du service civique
- 2 Echanger autour de l'accueil et du tutorat

Public et Pré-requis

Obligatoire pour les tuteur(rice) de volontaire en mission de service civique accueillant un ou plusieurs jeunes au sein de sa structure

Rencontre régionale dans le cadre de l'agrément MONA - Service Civique



25 juin 2020



Bordeaux



MONA - Hélène NERMORD



Gratuit

Formation obligatoire pour les tuteurs en Service Civique



Plusieurs dates et lieux sont proposés selon les départements



Ligue de l'enseignement /
Unis Cités



Gratuit

Conduire un projet - FIR I03

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

Objectifs pédagogiques

- 1 Bâtir 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 projet, responsable d'équipes, manageuse(eur) intermédiaire, chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

- Gérer des projets au sein de sa structure et avoir un cas d'étude en tête pour la formation



24/25/26 mars 2020



Orthez



Kanopé - Sophie Durandeau



voir page 62

Faciliter l'innovation de projets par les méthodes créatives (cursus managers) - FIR I22

Comment engager un virage dans mon office ? Quelles sont les techniques pour impliquer l'équipe sur de nouveaux projets ? Très utiles dans les périodes de transformation, les techniques de créativité obligent à sortir du cadre et à être dans la co-création pour produire de nouvelles idées. Développées pour innover en groupe de façon structurée, ces méthodes mobilisent l'intelligence collective pour produire de nouvelles idées / solutions aux problèmes existants.

Objectifs pédagogiques

- 1 Intégrer des techniques de créativité et de résolution de problème facilement mobilisables
- 2 Accélérer la production d'idées co-construites par son équipe
- 3 Reconnaître les phénomènes de groupes et les freins individuels

Public

- Directrice(eur) d'office, responsable de collectivité, manager d'équipe

Pré-requis

- Déterminer un terrain d'investigation pour les cas pratiques



10 mars 2020



Bordeaux



Emy Digital - Emily Lefebvre



voir page 62

Maîtriser une méthodologie de gestion de projet - INTRA2a

Les métiers évoluent vite dans le secteur du tourisme institutionnel. Les salariés sont de plus en plus amenés à gérer des projets internes, sans avoir toujours le bagage nécessaire pour concevoir, programmer, animer et évaluer ces projets. Le partage d'une même base méthodologie au sein d'une structure permet de mieux avancer dans le développement de ces compétences individuelles et collectives.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre la méthodologie de gestion de projet
- 2 Savoir utiliser des outils efficaces
- 3 Comprendre les différents rôles en équipe dans la gestion de projets internes

Public

- Toute l'équipe (variable selon les cas de figure)

Pré-requis

- Gérer des projets au sein de sa structure ou être amené à en gérer et avoir un cas d'étude en tête pour la formation



A définir avec vous



A définir avec vous



**Jean-Pierre
Conduché**



voir page 62

Gérer des projets en équipe de manière collaborative - INTRA2b

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'acquérir de la méthode et des bonnes pratiques pour mener les projets.

Objectifs pédagogiques

- 1 Bâtir les bases d'un projet en s'appuyant 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 s'adapter à toute éventualité

Public

- Toute l'équipe (variable selon les cas de figure)

Pré-requis

- Gérer des projets au sein de sa structure ou être amené à en gérer et avoir un cas d'étude en tête pour la formation



A définir avec vous



A définir avec vous



**Kanopé - Sophie
Durandau**



voir page 62

Améliorer sa communication interne - INTRA3a

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 et ainsi porter des projets plus ambitieux et progresser dans les actions quotidiennes de la structure. Cette formation s'attachera également à identifier et 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

- Toute l'équipe (variable selon les cas de figure)

Pré-requis

- Avoir validé une commande claire en interne



A définir avec vous



A définir avec vous

**Artisans Conseil** -
Fred Bobst

voir page 62

Communiquer de manière positive - INTRA3b

Communiquer de manière positive, claire, en prenant en compte son interlocuteur est essentiel pour la qualité des relations en entreprises. C'est le cas dans les équipes nouvellement constituées comme dans les équipes qui se connaissent très bien. Lorsqu'une difficulté émerge, que certaines situations sont sources de tensions, l'équipe a besoin d'un regard extérieur pour se synchroniser à nouveau.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre ce que la communication positive a à apporter aux relations sociales au travail
- 2 Intégrer la communication positive dans son quotidien
- 3 Trouver des solutions à des situations "conflituelles" en équipe

Public

- Toute l'équipe (variable selon les cas de figure)

Pré-requis

- Avoir envie de participer



A définir avec vous



A définir avec vous

**Kanopé** - Christine
Sans & Sophie
Durandau

voir page 62

Construire et partager des valeurs communes - INTRA la

Les entreprises touristiques institutionnelles se sont transformées en peu de temps. Elles se regroupent, elles apprennent doivent apprendre à se connaître. Les problématiques d'organisation sont pour tout ou partie réglées, il est désormais grandement temps de travailler auprès des hommes et des femmes qui travaillent dans ses structures et de construire un projet où tout le monde s'y retrouve.

Objectifs pédagogiques

- 1 S'entendre sur les valeurs de la structure
- 2 Comprendre que le projet d'entreprise est constamment à réécrire
- 3 Trouver sa place dans sa nouvelle organisation

Public

Toute l'équipe
(variable selon les cas de figure)

Pré-requis

Avoir amorcé des actions en interne



A définir avec vous



A définir avec vous



LFD **Organisation-**
Frédérique Dutournié



voir page 62

Trouver sa place dans le projet d'entreprise - INTRA lb

Les entreprises touristiques institutionnelles se sont transformées en peu de temps. Elles se regroupent. Les équipes apprennent à se connaître. Les problématiques d'organisation sont pour tout ou partie réglées, les valeurs sont posées. Il est désormais grandement temps de travailler auprès des hommes et des femmes qui travaillent dans ses structures afin que tout le monde participe à la réussite d'un projet commun.

Objectifs pédagogiques

- 1 Faire siennes les valeurs communes
- 2 Oeuvrer au projet d'entreprise
- 3 Travailler de manière sereine et en collaboration au sein d'une équipe où tout le monde sait ce que chacun apporte et fait

Public

Toute l'équipe
(variable selon les cas de figure)

Pré-requis

Avoir amorcé des actions en interne



A définir avec vous



A définir avec vous



ACTEA FORMATION
CONSEIL -
Magali Ménard



voir page 62

Mieux travailler en équipe - INTRA l

Les entreprises touristiques institutionnelles se sont transformées en peu de temps. Elles se regroupent. Les équipes apprennent à se connaître. Les problématiques d'organisation sont pour tout ou partie réglées, les valeurs sont posées, la place de chacun est mieux définie. Il est désormais grandement temps de travailler véritablement tous ensemble.

Objectifs pédagogiques

- 1 Faire sien le projet d'entreprise
- 2 Développer sa responsabilité et son autonomie
- 3 Travailler en confiance avec ses collègues

Public

Toute l'équipe
(variable selon les cas de figure)

Pré-requis

Avoir amorcé des actions en interne



A définir avec vous



A définir avec vous



Claro Conseils -
Stéphane Gueguen



voir page 62

STRATÉGIE DIGITALE



Poursuivre le virage digital en interne - INTRA8

Les entreprises touristiques institutionnelles se sont transformées depuis une dizaine d'années. L'arrivée du numérique bouleverse sans cesse les métiers dans les organismes gestionnaires des destinations. Ces changements constituent un long virage en interne et l'accompagnement au changement est permanent.

Objectifs pédagogiques

- 1 Développer un langage commun et éditer une charte partagée quant à la place du digital dans la structure
- 2 Mieux comprendre les évolutions liées au digital dans sa structure et dans son quotidien professionnel

Public

Toute l'équipe
(variable selon les cas de figure)

Pré-requis

Pas de pré-requis



A définir avec vous



A définir avec vous



Emaz'conseil -
Mathilde Mazagot



voir page 62

Gérer sa structure de manière éco-responsable - FIR170

90% des offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine déclarent inciter les équipes à adopter un comportement responsable au sein des structures. Où en êtes-vous dans votre structure ? L'objectif exemplarité pour un office de tourisme écoresponsable concerne aussi bien l'équipe, du point de vue des gestes éco-responsables, que la qualité de vie au travail, le bâtiment d'accueil, les achats responsables. Passez deux jours avec nos expairs pour savoir comment engager le virage en interne.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les enjeux de la gestion écoresponsable d'une structure
- 2 Découvrir une méthode pour s'engager
- 3 Trouver des idées pour impliquer son équipe

Public

• Tout public •

Pré-requis

• Être missionné en interne •



06/07 avril 2020



PNR des Landes de Gascogne



MONA - expairs



voir page 62

Sensibiliser les publics au développement durable - FIR172

60% des offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine déclarent sensibiliser les visiteurs à adopter un comportement responsable sur leur destination. L'office de tourisme doit avoir un rôle de facilitateur et de fédérateur pour faire adopter de nouveaux comportements aux visiteurs. Il passe d'une mise en oeuvre au niveau des équipes à une sensibilisation des visiteurs, qu'il inspire par une communication adroite. Responsabiliser sans moraliser. Vous avez déjà démarré ? Vous avez besoin d'autres idées, de construire une stratégie de sensibilisation ? Nos expairs vous livrent méthodes et outils pour construire cet engagement.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les enjeux de la sensibilisation du public au tourisme durable
- 2 Découvrir une méthode de sensibilisation
- 3 Trouver des idées pour impliquer son équipe

Public

• Tout public •

Pré-requis

• Être missionné en interne •



26/27 novembre 2020



La Rochelle



MONA - expairs



voir page 62

Ecologie numérique, pollution digitale et outils libres : re-devenons acteurs - W58

Pourquoi envoie-t-on des dizaines de mails par jour ? Pourquoi utilise-t-on Google ? Parce que c'est simple. Parce que c'est dématérialisé. Les impacts sont pourtant bien réels, pour nous comme pour notre planète. Nous vous proposons de faire un petit tour dans un autre monde où l'écologie numérique et les outils libres se développent, pour mieux comprendre ces impacts et privilégier une approche écoresponsable du digital.

Objectifs pédagogiques

- 1 Prendre conscience de l'impact du numérique sur notre manière de travailler
- 2 Prendre conscience de l'impact du numérique sur la planète
- 3 Découvrir des outils et méthodes pour avoir un usage écoresponsable du digital

Public

Tout public

Pré-requis

Aucun



15 avril 2020



En ligne



**MONA &
Trajectoires
Tourisme**



Gratuit

Prendre en main sa stratégie de tourisme durable : nos conseils pour s'engager - W59

La transformation durable des structures s'est engagée depuis quelques années : elle touche tant à la gestion de la structure, qu'à l'organisation du travail ou à l'accompagnement des professionnels. Si vous ne savez pas par où commencer et avez besoin de quelques petits cailloux sur votre chemin, c'est par ici. Ce même séminaire sera proposé 3 fois dans l'année 2020, sautez dans le bateau !

Objectifs pédagogiques

- 1 Appréhender les dimensions du tourisme durable
- 2 Découvrir quelques actions exemplaires
- 3 Comprendre comment agir

Public

Tout public

Pré-requis

Avoir envie de s'engager



19 février 2020
08 juillet 2020
07 octobre 2020



En ligne



**MONA &
Trajectoires
Tourisme**



Gratuit

Equipe et handicap : si on bousculait les idées reçues ? - W64

« Handicap = fauteuil roulant = frais d'aménagements »

« Les personnes en situation de handicap sont moins performantes au travail et elles demandent plus d'attention »

Défiance, appréhension et désinformation : le handicap continue de faire peur. Pourtant il suffit souvent d'un petit rien pour changer de regard.

A travers une approche ludique et pédagogique, bousculez vos idées reçues sur le handicap et découvrez-le sous un nouveau jour !

Objectifs pédagogiques

- 1 Changer de regard sur le handicap
- 2 Mettre en oeuvre des actions fédératrices

Public

Tout public

Pré-requis

Aucun



13 mai 2020



En ligne

**MONA &
Trajectoires
Tourisme**

Gratuit

PARTENAIRES

..... Les formations qui m'intéressent

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

- ☐ Coacher ses prestataires et porteurs de projets - FIR94 p.47
- ☐ Fédérer son réseau d'acteurs- FIR93 p.47
-  ☐ Maîtriser le revenue management pour les hôteliers - FIR131 p.48
-  ☐ Accompagner ses prestataires à la commercialisation en ligne - FIR11 p.48
- ☐ Comprendre les bases de la création d'entreprise - FIR95 p.49
-  ☐ Accompagner ses prestataires à définir une politique tarifaire - FIR121 p.49
- ☐ Se préparer à être habilité au classement des meublés - FIR111 p.50
-  ☐ Être à l'aise avec la prise de belles photos d'hébergements dont les meublés - FIR128 p.50
-  ☐ NOMAK - INTRA11 p.51
- ☐ Club Classement des meublés - C10 p.51

TOURISME DURABLE

-  ☐ Accompagner les professionnels dans le développement durable - FIR171 p.52

NOTT

- ☐ Club des chef(fe)s de projets NOTT - C8 p.52

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

★★★★★
4,7/5

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



27/28 mai 2020



Brive



Actea Formation
Conseil - Magali
Ménard



voir page 62

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

★★★★★
5/5

Fédérer son réseau d'acteurs- 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

- Coordinatrice(eur), chargé(e) de relation prestataires, chef(fe) de projets NOTT, directrices(eurs)

Pré-requis

- Avoir identifié un cas d'étude propre à sa structure (projet à co-construire, action partenariale)



12/13 mai 2020 en présentiel
23 juin 2020 en ligne



Limoges



CoManaging
- Françoise Clermont



voir page 62

Maîtriser le revenue management pour les hôteliers - FIR I3I

Les hôteliers, notamment indépendants, doivent développer de nouvelles compétences adaptées à la conduite contemporaine d'un établissement hôtelier (distribution, marketing, yield et revenue management, GRC...). Parallèlement, renouveler son marketing de services pour ses hôteliers est un enjeu de taille pour les organismes de gestion de la destination. Autour du revenue management, il s'agit de créer une vraie dynamique territoriale pour une démarche de professionnalisation et montée en compétences. Théorie, méthodes, étude de cas, analyse et stratégie sont au programme de cette formation.

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les enjeux du revenue management pour les hôteliers opportunités pour la destination
- 2 Analyser un produit hébergement et adapter le pricing en fonction de sa qualité
- 3 Analyser les performances et maîtriser la distribution

Public

- Chargé(e) de l'accompagnement des prestataires, chargé(e) de commercialisation

Pré-requis

- Avoir déjà suivi des formations sur la commercialisation des hébergements



10/11 mars 2020



La Rochelle



FTC Training & Auditing - David Bouche



voir page 62

Accompagner ses prestataires à la commercialisation en ligne - FIR I1

Les missions d'accompagnement des entreprises touristiques sur le webmarketing (hébergeurs, activités de loisirs, lieux de visites, événementiel) est une spécialisation prise en main par le réseau. Appréhender les enjeux de la commercialisation en ligne pour le développement économique des entreprises touristiques est devenue une nécessité. La connaissance des différentes plateformes en fonction du secteur d'activités, la capacité d'auditer les besoins des entreprises, la capacité de mise en œuvre d'un parcours d'accompagnement des entreprises sont les principaux objectifs visés par la formation.

Objectifs pédagogiques

- 1 Acquérir une vue globale des plateformes de commercialisation en fonction des activités
- 2 Déterminer son accompagnement sur la commercialisation

Public

- Chargé(e) d'accompagnement des prestataires, chargé(e) de relation prestataires, chargé(e) de commercialisation

Pré-requis

- Le stagiaire doit déjà accompagner un tissu d'entreprises touristiques



07/08/09 décembre 2020



Poitiers



Guest & Strategy - Jérôme Forget



voir page 62

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

★★★★★
4,5 / 5

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 a 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



08/09 avril 2020



La Rochelle



Guest & Strategy -
Jérôme Forget



voir page 62

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES



Accompagner ses prestataires à définir une politique tarifaire - FIR121

Sur quels éléments se baser pour déterminer une politique tarifaire qui soit juste ? Quelle plus-value les porteurs de projet attendent de moi ? Comment les accompagner à structurer leur prix ? Apporter un conseil éclairé pour son prestataire croise les champs de l'accompagnement à la création d'entreprise, le coaching, la créativité et la connaissance de son territoire.

Objectifs pédagogiques

- 1 Mobiliser des outils permettant de jauger la viabilité économique d'un projet
- 2 Etre force de proposition et faire preuve de créativité dans la construction de l'offre
- 3 Identifier le profil de son interlocuteur, ses attentes et adapter son accompagnement en fonction

Public

- Chargé(e) d'accompagnement individuel des partenaires ou de porteurs de projets, chef(fe) de projets NOTT

Pré-requis

Avoir un ou plusieurs cas réel(s) de prestataire(s)



06/07 octobre 2020



Orthez



Kanopé - Sophie
Larroze-Lauga



voir page 62

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

★★★★★
4,9/5

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.*



23/24 janvier 2020



Cambo les Bains



MONA - Jérôme
Cangrand



voir page 62

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES



Etre à l'aise avec la prise de belles photos d'hébergements dont les meublés - FIR I28

Une photo vaut 1000 mots.. Face à une multitude d'acteurs locaux, l'office de tourisme doit apparaître comme une structure de confiance pouvant apporter de nombreux services, notamment auprès des hébergeurs. La prise de photos d'un hébergement peut rentrer dans le champ de compétences d'un office de tourisme souhaitant valoriser le parc d'hébergement existant et pour lequel il faut un certain savoir-faire. Outre l'aspect purement technique, l'enjeu sera également de connaître les plateformes intéressantes où partager ces photos.

Objectifs pédagogiques

- 1 Maîtriser son équipement pour réaliser des photos de qualité
- 2 Maîtriser l'ensemble des étapes de travail à mener avant, pendant et après pour obtenir de belles réalisations pour le compte d'un hébergement touristique
- 3 Connaître les plateformes utiles pour partager le fruit de ce travail et le rendre visible

Public

- Chargé(e) des visites chez les hébergeurs, chargé(e) de prestataires

Pré-requis

- Être équipé de matériel photographique (smartphone, appareil photo numérique)



01/02/03 avril 2020



Eaux-Bonnes



Vent d'Autan -
Patrice Foresti



voir page 62

NOMAK - INTRA II

Où en est-on de la relation entre OGD et partenaires ? Les fameux services "visibilité" sont-ils toujours une promesse tenable ? N'avons-nous pas délaissé de nouveaux interlocuteurs eux aussi prescripteurs ? NOMAK, pour NOUveau MARKeting de services, apporte une méthodologie pour stimuler la réflexion toujours en partant d'une approche client. Une formation-action de 6 jours avec des phases de focus groupe, de positionnement, d'idéation, d'animation de réseau, de scénarii d'usage, de constitution d'offres à valeur ajoutée.

Objectifs pédagogiques

- 1 Maîtriser les méthodes de design de services
- 2 Adopter une approche client dans sa relation prestataire
- 3 Définir un nouveau marketing de services à destination des prestataires

Public

- Sur-mesure, tout(e) salarié(e) d'une équipe

Pré-requis

- Vouloir s'engager dans une nouvelle stratégie de partenariat



A définir avec vous



A définir avec vous



MONA



voir page 62

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES



Club Classement des meublés - C 10

Après Saint-Lary en 2018, Salies-de-Béarn en 2019, c'est au tour de Cambo-les-Bains d'accueillir ce Club le 28 mai 2020. L'occasion de poursuivre les échanges entre structures habilitées et apprendre entre pairs. Ce Club s'inscrit dans la continuité des actions de formation proposées au réseau depuis ces dernières années sur le sujet vaste de l'accompagnement meublés (home staging, règles juridiques et fiscales, droit notarial, appui à la politique tarifaire...) 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

- Chargé(e) de classement des meublés

Pré-requis

- Aucun



28 mai 2020



Cambo les Bains



MONA & Guest & Strategy
- Fabien Raimbaud & Jérôme Forget



voir page 62

Accompagner les professionnels dans le développement durable - FIR I71

60% des offices de tourisme du réseau déclarent accompagner et sensibiliser les professionnels du tourisme qui souhaitent s'engager dans le tourisme durable. Cela passe par une animation territoriale, des réunions et formations, un accompagnement à la labellisation, des partenariats avec des professionnels engagés. Il est déjà trop tard pour sensibiliser : il faut faire, mettre en action le projet, dans lequel le tourisme durable est transversal. La légitimité de l'office de tourisme doit être naturelle sur cet accompagnement. On démarre avec vous...

Objectifs pédagogiques

- 1 Comprendre les enjeux du tourisme durable pour les professionnels du tourisme
- 2 Trouver de nouvelles idées d'accompagnement
- 3 Acquérir des techniques d'animation et de formation

Public

Tout public

Pré-requis

Avoir envie de s'engager



03/04 novembre 2020



Périgueux



MONA - Expairs



voir page 62

NOTT

Club des chef(fe)s de projets NOTT - C8

★★★★★
4,7 / 5

La rencontre annuelle des chefs de projets NOTT, c'est une occasion unique de se retrouver autour de sujets communs, d'acquérir de la méthodologie sur de nombreux thèmes, d'échanger entre référents, collègues de la direction tourisme du Conseil Régional et de la MONA... et surtout de passer d'agréables moments tout en découvrant un territoire engagé dans la démarche ! Approuvé par le collectif en 2018 et en 2019, pour 2020 surprise !

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

Aucun



À définir avec la Région NA + les territoires



À définir



MONA & Conseil
Régional Nouvelle-
Aquitaine - Fabien
Raimbaud



voir page 62

LES AUTRES RDV en Nouvelle-Aquitaine

Les RDV départementaux*

Dordogne

28 janvier → Université du Tourisme de la Dordogne

Charentes

6 février → JET (*Journée des Experts du Tourisme*) à Jonzac

Haute-Vienne

31 mars → Bourse aux dépliant

Corrèze

31 mars → Rencontres pro à Tulle (*matinée d'échanges professionnels, bourse aux documents touristiques l'après-midi*)

Landes

2 avril → Les rencontres du tourisme landais

**communiqués par les départements (liste non exhaustive)*

Les RDV en région Nouvelle-Aquitaine

MONATOUR

Nouveau !!!

L'équipe de la MONA sillonnera la région les

→ **mercredi 22 janvier 2020**

→ **jeudi 23 janvier 2020**

→ **vendredi 24 janvier 2020**

Attendez-vous à les voir pas loin de chez vous !

#NADOT20

Save the date !!!

RDV les **11 et 12 juin 2020** pour le **séminaire des directeurs** d'Offices de tourisme Nouvelle-Aquitaine !

#ET16

La **16ème** édition des **rencontres du ETourisme** aura lieu dans la semaine du **12 au 15 octobre 2020** à Pau

M 01

J 02

V 03

S 04

D 05

L 06

M 07

M 08

J 09

V 10

S 11

D 12

L 13

M 14

M 15

J 16

V 17

S 18

D 19

L 20

M 21

M 22

J 23

V 24

S 25

D 26

L 27

M 28

M 29

J 30

V 31

S 01

D 02

L 03

M 04

M 05

J 06

V 07

S 08

D 09

L 10

M 11

M 12

J 13

V 14

S 15

D 16

L 17

M 18

M 19

J 20

V 21

S 22

D 23

L 24

M 25

M 26

J 27

V 28

S 29

FIR138 - Limoges

Mettre en place son Comité Social Économique

FIR151 - Bordeaux
Hyper-personnaliser
l'accueil**FIR73 - La Rochelle**
Maîtriser les règles de la
commande publique : initiation**FIR156 - Brive**

Connaître les nouveautés des réseaux sociaux

W59 - En ligne

Prendre en main sa stratégie de tourisme durable : nos conseils pour s'engager

FIR154 - Monthoiron

Développer son offre à destination des familles

FIR138 - Limoges

Mettre en place son Comité Social Économique

FIR111 - Cambo les BainsSe préparer à être habilité au classement des
meublés**W57 - En ligne**

Utiliser son CPF et solder ses crédits DIF

ACCUEIL

PROMOTION
COMMERCIALISATIONMANAGEMENT,
RH ET GESTION

PARTENAIRES

Vacances scolaires

D 01

L 02

M 03

M 04

J 05

V 06

S 07

D 08

L 09

M 10

FIR122 - Bordeaux
Faciliter l'innovation de projets

FIR131 - La Rochelle
Maîtriser le revenue management pour les hôteliers

M 11

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

J 12

V 13

S 14

D 15

L 16

M 17

M 18

FIR97 - Limoges
Réussir des réunions participatives et productives

W62 - En ligne
Snapchat

J 19

V 20

S 21

D 22

L 23

FIR144 - Melle
Aménager son espace d'accueil avec le marketing expérientiel et le merchandising

M 24

M 25

FIR103 - Orthez
Conduire un projet

J 26

FIR167 - Limoges
Organiser le travail à distance

V 27

S 28

D 29

L 30

M 31

FIR152 - Marmande
Maîtriser le storytelling

FIR135 - Brive
Renforcer sa légitimité et affirmer sa plus-value

M 01

FIR152 - Marmande
Maîtriser le storytelling

FIR135 - Brive
Renforcer sa légitimité et affirmer sa plus-value

FIR128 - Eaux-Bonnes

Etre à l'aise avec la prise de belles photos d'hébergements dont les meublés

J 02

V 03

S 04

D 05

L 06

FIR170 - PNR Landes de Gascogne
Gérer sa structure de manière éco-responsable

M 07

M 08

FIR95 - La Rochelle
Comprendre les bases de la création d'entreprise

FIR99 - Limoges
Composer sa communication interne

J 09

V 10

S 11

D 12

L 13

M 14

FIR101 - Limoges
Manager et être en phase avec son équipe

M 15

W58 - En ligne
Ecologie numérique

J 16

V 17

S 18

D 19

L 20

M 21

M 22

Penser à approvisionner les prestataires en doc touristiques ?

J 23

V 24

S 25

D 26

L 27

M 28

M 29

J 30

MAI

JUIN

V 01

S 02

D 03

L 04

M 05

M 06

J 07

V 08

S 09

D 10

L 11

M 12

M 13

J 14

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 29

S 30

D 31

L 01

M 02

M 03

J 04

V 05

S 06

D 07

L 08

M 09

M 10

J 11

V 12

S 13

D 14

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

FIR26 - Saintes

Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour

FIR93 - Limoges
Fédérer son réseau d'acteurs

W64 - En ligne
Equipe et handicap

FIR108 - Bordeaux
Maîtriser la comptabilité M4

#NADOT20

FIR165 - Bordeaux
Trouver de nouveaux modèles économiques pour ses projets

W60 - En ligne
Les impacts du digital sur les façons de manager

FIR102 - Bordeaux
Gérer ses régies de recettes et d'avances

FIR93 - En ligne
Fédérer son réseau d'acteurs

FIR164 - Limoges
Valoriser son activité avec Instagram

RR - Bordeaux
Tutorat Service Civique

FIR94 - Brive
Coacher ses prestataires et porteurs de projets

C10 - Cambo les Bains
Club Classement des meublés

FIR136 - Marmande
Apprendre à faire faire

ACCUEIL

PROMOTION
COMMERCIALISATION

MANAGEMENT,
RH ET GESTION

PARTENAIRES

Vacances scolaires

JUILLET

AOÛT

M 01

J 02

V 03

S 04

D 05

L 06

M 07

M 08

W59 - En ligne
Prendre en main sa stratégie de tourisme durable : nos conseils pour s'engager

J 09

V 10

S 11

D 12

L 13

M 14 Fête nationale

M 15

J 16

V 17

S 18

D 19

L 20

M 21 Accueil hors les murs sur le marché ?

M 22

J 23

V 24

S 25

D 26

L 27

M 28

M 29

J 30

V 31

S 01

D 02

L 03

M 04

M 05

J 06

V 07

S 08

D 09

L 10

M 11

M 12

J 13

V 14

S 15 Assomption

D 16

L 17

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 31 Bilan de l'accueil hors les murs

SEPTEMBRE

OCTOBRE

M 01	
M 02	
J 03	
V 04	
S 05	
D 06	
L 07	
M 08	FIR117 - Bordeaux Comprendre la Convention Collective (CCN3175)
M 09	W61 - En ligne Le design thinking
J 10	FIR124 - Saint-Jean-de-Luz Construire des services orientés client (design de services)
V 11	
S 12	
D 13	
L 14	
M 15	
M 16	FIR134 - Marmande Manager la diversité et la parité
J 17	
V 18	
S 19	
D 20	
L 21	
M 22	
M 23	
J 24	FIR106 - Bordeaux Open Street Map : la carte comme outil d'information, de promotion et d'animation territoriale
V 25	
S 26	
D 27	
L 28	
M 29	FIR112 - Cognac S'améliorer en mise en page graphique (Indesign - initiation) - session 2
M 30	

J 01	FIR49 - Bordeaux Optimiser le pilotage financier de mon association
V 02	
S 03	
D 04	
L 05	
M 06	FIR40 - La Réole Tourisme & Handicap
M 07	FIR107 - Périgueux Construire son observatoire local
J 08	FIR121 - Orthez Accompagner ses prestataires à définir une politique tarifaire
V 09	W59 - En ligne
S 10	
D 11	
L 12	#ET16 - Pau Rencontres Nationales du ETourisme
M 13	
M 14	
J 15	
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	
V 30	
S 31	

NOVEMBRE

D 01

L 02

M 03

FIR171 - Périgueux
Accompagner les professionnels dans le développement durable

M 04

J 05

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

V 06

S 07

D 08

L 09

M 10

M 11

J 12

V 13

S 14

D 15

L 16

FIR49 - Bordeaux
Optimiser le pilotage financier de mon association

M 17

M 18

W63 - En ligne
Tourisme virtuel

FIR16 - Bordeaux
Les fondamentaux juridiques de la commercialisation

J 19

FIR151 - Poitiers
Hyper-personnaliser l'accueil

V 20

S 21

D 22

L 23

M 24

FIR157 - Saint-Jean-de-Luz
Définir le bon prix pour le bon service (politique tarifaire optimisée et logique)

M 25

J 26

FIR172 - La Rochelle
Sensibiliser les publics au développement durable

V 27

S 28

D 29

L 30

DÉCEMBRE

M 01

C2 - Périgueux
Club Services Commerciaux

M 02

J 03

C1 - Bordeaux
Club Qualité

V 04

S 05

D 06

L 07

FIR11 - Poitiers
Accompagner ses prestataires à la commercialisation en ligne

M 08

M 09

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

J 10

V 11

S 12

D 13

L 14

M 15

M 16

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

INDEX

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

<i>Accompagner ses prestataires à la commercialisation en ligne</i>	FIR11 - p.48
<i>Les fondamentaux juridiques de la commercialisation</i>	FIR16 - p.21
<i>Collecter, animer et optimiser sa taxe de séjour</i>	FIR26 - p.29
<i>Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap</i>	FIR40 - p.14
<i>Optimiser le pilotage financier de son association</i>	FIR49 - p.27
<i>Maîtriser les règles de la commande publique : initiation</i>	FIR73 - p.28
<i>Fédérer son réseau d'acteurs</i>	FIR93 - p.47
<i>Coachier ses prestataires et porteurs de projets</i>	FIR94 - p.47
<i>Comprendre les bases de la création d'entreprise</i>	FIR95 - p.49
<i>Réussir des réunions participatives et productives</i>	FIR97- p.26
<i>Composer sa communication interne</i>	FIR99 - p.35
<i>Se préparer au bilan de parcours</i>	FIR100 - p.31
<i>Manager et être en phase avec son équipe</i>	FIR101 - p.32
<i>Gérer ses régies de recettes et d'avances : perfectionnement</i>	FIR102 - p.31
<i>Conduire un projet</i>	FIR103 - p.37
<i>Open Street Map : la carte comme outil d'information, de promotion et d'animation territoriale</i>	FIR106- p.13
<i>Construire son observatoire local</i>	FIR107 - p.33
<i>Maîtriser la comptabilité M4</i>	FIR108 - p.28
<i>Se préparer à être habilité au classement des meublés</i>	FIR111 - p.50
<i>S'améliorer en mise en page graphique (Indesign - initiation)</i>	FIR112 - p.17
<i>S'améliorer en dessin et conception graphique (Illustrator - initiation)</i>	FIR113 - p.17
<i>S'améliorer en retouche et cadrage photo (Photoshop)</i>	FIR114 - p.18
<i>Comprendre la Convention Collective (CCN3175)</i>	FIR117 - p.30
<i>Accompagner ses prestataires à définir une politique tarifaire</i>	FIR121 - p.49
<i>Faciliter l'innovation de projets par les méthodes créatives (cursus managers)</i>	FIR122 - p.37
<i>Construire des services orientés client (design de services)</i>	FIR124 - p.19
<i>Etre à l'aise avec la prise de belles photos d'hébergements dont les meublés</i>	FIR128 - p.50
<i>Maîtriser le revenue management pour les hôteliers</i>	FIR131 - p.48
<i>Manager la diversité et la parité</i>	FIR134 - p.33
<i>Renforcer sa légitimité et affirmer sa plus-value</i>	FIR135 - p.26
<i>Apprendre à faire faire</i>	FIR136 - p.34
<i>Mettre en place son Comité Social Économique</i>	FIR138 - p.31
<i>Aménager son espace d'accueil avec le marketing expérientiel et le merchandising</i>	FIR144 - p.14
<i>Hyper-personnaliser l'accueil</i>	FIR151- p.13
<i>Maîtriser le storytelling</i>	FIR152 - p.20
<i>Développer son offre à destination des familles</i>	FIR 154 - p.22
<i>Connaître les nouveautés des réseaux sociaux</i>	FIR156 - p.19
<i>Définir le bon prix pour le bon service (politique tarifaire optimisée et logique)</i>	FIR 157 - p.22
<i>Valoriser son activité avec Instagram</i>	FIR164 - p.21
<i>Trouver de nouveaux modèles économiques pour ses projets</i>	FIR165 - p.30
<i>Organiser le travail à distance</i>	FIR167 - p.34
<i>Gérer sa structure de manière éco-responsable</i>	FIR170 - p.42
<i>Accompagner les professionnels dans le développement durable</i>	FIR171- p.52
<i>Sensibiliser les publics au développement durable</i>	FIR172 - p.42

INDEX

Formations en intra-entreprise

Nous contacter pour personnaliser votre demande

<i>Construire et partager des valeurs communes.....</i>	INTRA1a - p.40
<i>Trouver sa place dans le projet d'entreprise</i>	INTRA1b - p.40
<i>Mieux travailler en équipe.....</i>	INTRA1c - p.41
<i>Maîtriser une méthodologie de gestion de projet.....</i>	INTRA2a - p.38
<i>Gérer des projets en équipe de manière collaborative</i>	INTRA2b - p.38
<i>Améliorer sa communication interne</i>	INTRA3a - p.39
<i>Communiquer de manière positive.....</i>	INTRA3b - p.39
<i>Mieux gérer son temps de travail.....</i>	INTRA4 - p.27
<i>Construire ses argumentaires commerciaux et renforcer sa force de vente.....</i>	INTRA6 - p.23
<i>Poursuivre le virage digital en interne</i>	INTRA8 - p.41
<i>Manager autrement</i>	INTRA9 - p.35
<i>Stratégie d'accueil et gestion de la relation client.....</i>	INTRA10 - p.15
<i>NOMAK</i>	INTRA11 - p.51

Rencontres du Réseau

<i>Tutorat Service Civique</i>	RR - p.36
--------------------------------------	-----------

Clubs

<i>Club Qualité</i>	C1 - p.15
<i>Club Services commerciaux</i>	C2 - p.23
<i>Club des cheff(e)s de projets NOTT.....</i>	C8 - p.52
<i>Club Classement des meublés.....</i>	C10 - p.51

Webséminaires

<i>Utiliser son CPF et solder ses crédits DIF.....</i>	W57 - p.32
<i>Ecologie numérique, pollution digitale et outils libres : re-devenons acteurs</i>	W58 - p.43
<i>Prendre en main sa stratégie de tourisme durable : nos conseils pour s'engager</i>	W59 - p.43
<i>Les impacts du digital sur les façons de manager</i>	W60 - p.36
<i>Le design thinking ou comment remettre l'humain et ses usages au centre de vos projets.....</i>	W61 - p.20
<i>Snapchat : comment vous rendre attractifs auprès des jeunes ?.....</i>	W62 - p.20
<i>Tourisme virtuel : on en est où en 2020 ?</i>	W63 - p.20
<i>Equipe et handicap : si on bousculait les idées reçues ?</i>	W64 - p.44

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.

Tarification des actions régionales MONA 2020

Formations du programme régional

La tarification inclut l'accueil café et le déjeuner.

Depuis la réforme de la formation de 2018, les aides financières accordées pour la formation des salariés diminuent. Il n'existe plus d'aides collectives de la Branche en Nouvelle-Aquitaine. Une subvention annuelle accordée par le Conseil Régional (Direction de la Formation Professionnelle Continue) perdure. Cette dernière permettra en 2020 de conserver un **"tarif solidarité réseau" de 135 euros pour les structures non éligibles à un financement OPCO**. Tarif solidarité réseau que nous appliquerons également **pour les structures AFDAS à partir de la 15ème journée de formation**.

Exemple : un office de tourisme de 14 salariés programme 20 journées de formation MONA en 2020. Les 14 premières seront facturées 300 euros (et impacteront le plafond AFDAS de l'office). Les 6 autres journées seront facturées 135 euros.

	Net de taxes / jour / personne	A partir de la 15ème journée de formation
Structure éligible à un financement OPCO (ex : AFDAS)*	300	135
Structure non éligible à un financement OPCO (ex : collectivité)	135	135

* Les comptables et directeurs d'EPIC sont considérés, par défaut, comme intégrés à la masse salariale déclarée par l'Office dans le bordereau des contributions formation communiqué à l'AFDAS.

Club et Rencontre réseau

La tarification inclut l'accueil café et le déjeuner.

---> Adhérent à la MONA : 55 € Net de taxes / jour / personne

---> Non-adhérent à la MONA : 85 € Net de taxes / jour / personne

Formation Intra-Entreprise

Il s'agit d'une formation sélectionnée parmi celles proposées et étiquetées «INTRA» dans ce guide. Si un thème vous intéresse en particulier, contactez nous et nous affinerons avec vous le contenu souhaité ainsi que le devis.

Formation Certifiante

Formation permettant de concourir à l'obtention de tout ou partie des blocs de compétences du CQP "Chargé de Projets ETourisme" et/ou CQP "Réfèrent Accueils Touristiques".

Formation conçue sur-mesure : devis sur demande. Actions éligibles au CPF (Compte Personnel de Formation). Actions pouvant également s'envisager via un accompagnement VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) assuré par la MONA.

Procédure de demande de financement à l'AFDAS

Une fois enregistré et inscrit sur la plateforme MONA, le stagiaire reçoit par mail une convention et un devis nominatif. Ces documents sont à retourner signés et tamponnés à la MONA. Auprès de l'AFDAS, la structure établie sa demande en ligne à l'aide des identifiants obtenus sur le site www.afdas.com. La demande est à faire avant le démarrage de la formation.

Pour toute autre question, un numéro de téléphone et une adresse mail ont été mis en place spécifiquement pour le réseau : 01 44 78 34 49 – ot@afdas.com.

Pour les structures qui relèvent d'un autre OPCO, veuillez vous référer aux conditions appliquées par votre OPérateur de Compétences.

Conditions générales d'organisation et de vente des formations régionales

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

mona

MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine

SUIVEZ-NOUS !



60-64 rue Joseph Abria
33000 Bordeaux



05 57 57 03 88



professionnalisation@monatourisme.fr



www.monatourisme.fr



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**

MENTIONS LEGALES

Document imprimé sur du papier PEFC
Textes : MONA
Photos : MONA
Illustrations : freepik.com & thenounproject.com