

# MONATOUR 2021

La MONA à la rencontre du réseau  
28 & 29 janvier 2021

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



RÉGION  
Nouvelle-  
Aquitaine

# Le programme

1

## ACTE I

- => Gouvernance, équipe ... , la MONA n'aura plus de secret pour vous !
- => Le guide 2021 et son lot de nouveautés
- => Zoom sur 3 programmes de transition et de transformation

2

## ACTE II

- => Temps d'échange en sous-groupe

# MONATOUR 2021

La MONA à la rencontre du réseau

28 & 29 janvier 2021 à distance



mona  
MUSEE DE NOUVELLE-AQUITAINE

Nouvelle-Aquitaine

# Clin d'oeil d'un administrateur et Présentation du nouveau CA et bureau

# Collège des offices de tourisme



**Cécile Lepoutre**  
OT Lascaux Vallée  
Vézère (24)



**David Guilbot**  
OT Jonzac (17)



**Alice Dehureaux**  
OT Creuse  
Sud-Ouest (23)



**Sylvain Couty**  
OT Mont de Marsan  
(40)



**Aïno Repaci**  
OT Destination Agen  
(47)



**Bertrand Millot**  
OT St Emilion (33)



**Frédérique Dugeny**  
OT Arcachon (33)



**Nicolas Martin**  
OT Pays Basque (64)



**Clotilde Cassot**  
OT Limoges (87)



**Aurélien Charpille**  
OT Brive (19)



**Pauline Gasseling**  
OT des Bastides (24)



**Rémi Planton**  
OT des Grands Lacs (40)

# Collège des territoires associés



**Delphine Coudert**  
PNR Périgord Limousin  
(24)



**Claire Rouchaléou**  
PETR Adour Landes  
Océanes (40)



**Samuel Courtois**  
Communauté  
d'agglomération  
Rochefort Océan (17)

# Collège des Relais Territoriaux



**Michel Bayle**  
Directeur de Haute  
Vienne Tourisme (87)



**Olivier Amblard**  
Directeur de Charentes  
Tourisme (17)

## Membres de droit

### Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine

Sandrine Derville  
Christelle Pieuchot  
Christine Moebis  
Véronique Abelin  
Thierry Rogister



RÉGION  
**Nouvelle-  
Aquitaine**

### CRT

Régine Marchand



RÉGION  
**Nouvelle-  
Aquitaine**  
Comité Régional du  
Tourisme

# Le nouveau bureau de la

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

**Président**



Nicolas Martin  
(OT Pays Basque)

**Vices-Présidentes**



Cécile Lepoutre  
(OT Lascaux Dordogne)



Clotilde Cassot  
(OT Limoges)

**Secrétaire**



Aïno Repaci  
(OT Destination Agen)

**Trésorière**



Alice Dehureaux  
(OT Creuse Sud-Ouest)



Claire Rouchaléou  
(Pays Adour Landes Océanes)



Bertrand Millot  
(OT St Emilion)



Sylvain Couty  
(OT Mont de Marsan)



Olivier Amblard  
(Charentes Tourisme)



# L'équipe



Christian



Amélie



Florent



Charlotte



Fabien



Marie



Hélène



Sophie



Camille



Laure



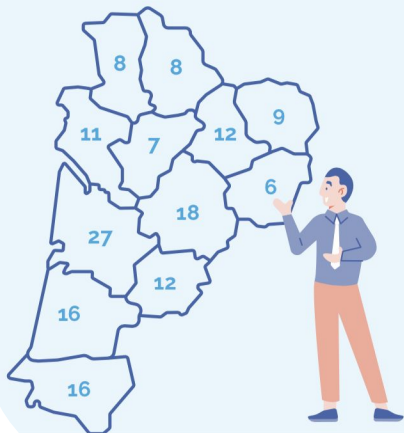
Jean-Baptiste



# Les grands chiffres du réseau

**102 M€**  
de budget cumulé

Répartition des OT

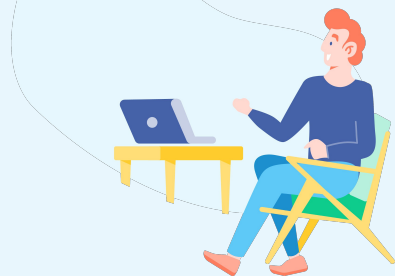


**150**  
offices de tourisme

**153**  
EPCI

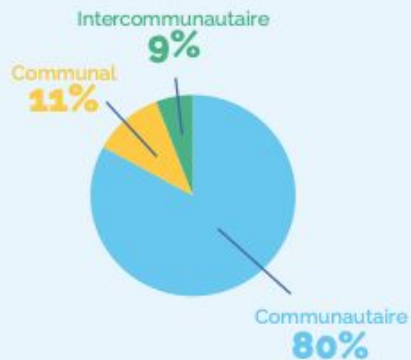
**1 370**  
ETP

**14**  
Territoires associés

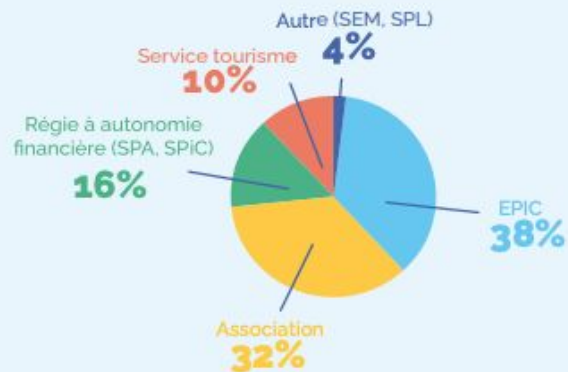


**10**  
Relais territoriaux

## Gouvernance



## Statuts juridiques



## Missions complémentaires



**68%**  
gèrent une billetterie



**67%**  
ont une boutique



**48%**  
gèrent les animations  
et événementiels



**49%**  
sont immatriculés  
pour commercialiser



**30%**  
gèrent des équipements



**6%**  
sont offices de commerce

# PILOT

Notre tableau de pilOTage est désormais opérationnel !

Étape 1 : Saisie de vos données ISEC & ITT en atelier

Étape 2 : Exploitation des données en autonomie ou en atelier

## Les +

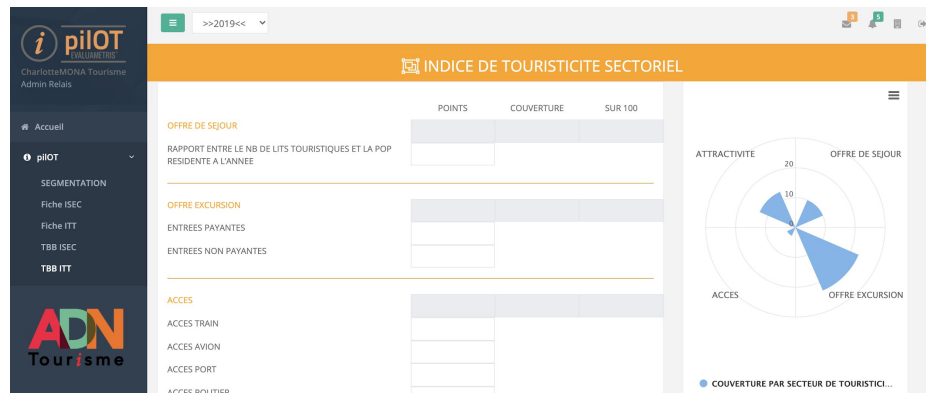
Des données normées

Un rendu visuel

Des échanges pour comprendre

Une recherche de solutions collectives

**RDV sur <https://adnpilot.fr/>**



# Le guide 2021 et son lot de nouveautés

# Nouvelle procédure d'appel d'offres pour 2021-2023

- > Evolution vers une procédure plus conséquente
- > Procédure en deux temps
- > Permet plus d'achats de formations
- > Permet de renouveler jusqu'à 3 ans avec les mêmes intervenants



# Nouvelle organisation du programme en 10 thèmes

Accueil	Management
Promotion / Communication touristique	Ressources Humaines
Accompagnement des prestataires	Gestion de la structure
Commercialisation	Gestion de Projet
Stratégie générale des Offices	Développement personnel

## Des chiffres marquants pour 2021

- > **67** formations dont 12 assurés par des expairs du réseau
- > **10** web-séminaires en partenariat avec TT
- > **3** clubs
- > **2** rencontres réseaux et des rdv “guides” d’une heure pour échanger et témoigner
- > des groupes de travail thématiques





# Des chiffres marquants pour 2021



**80 %**

de nouvelles formations

## » Les formations en **ligne**

Cette année, le programme fait la part belle aux formations **à distance**. Nous allons plus loin sur le format **mixte, alternant formation en ligne et en salle**.

**30 %** des formations  
proposées entièrement  
à distance

**20 %** d'actions  
en format Mixte

**50 %** des formations  
présentielles

# Ce qui arrive très vite et qu'il ne faut pas louper!!

ACCUEIL

**Vous êtes conseiller en séjour, responsable accueil....**

Animer son SADI - FIR193

Concevoir une méthode de travail, au sein de son équipe, pour repenser l'aménagement de son office de tourisme - FIR218

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

**Vous travaillez avec les prestataires de votre territoire...**

Animer son réseau d'acteurs par des techniques à distance - FIR195

Connaître la réalité économique des acteurs privés de son territoire - FIR194

**Vous êtes chargé de promotion, communication, de numérique dans la structure...**

Maitriser le storytelling - niveau 1 - FIR152

Définir sa stratégie d'écriture pluri-média - FIR76

Bien gérer son référencement - FIR155

Maitriser la qualité dans les projets Web - FIR205

**Vous gérez la RH de la structure...**

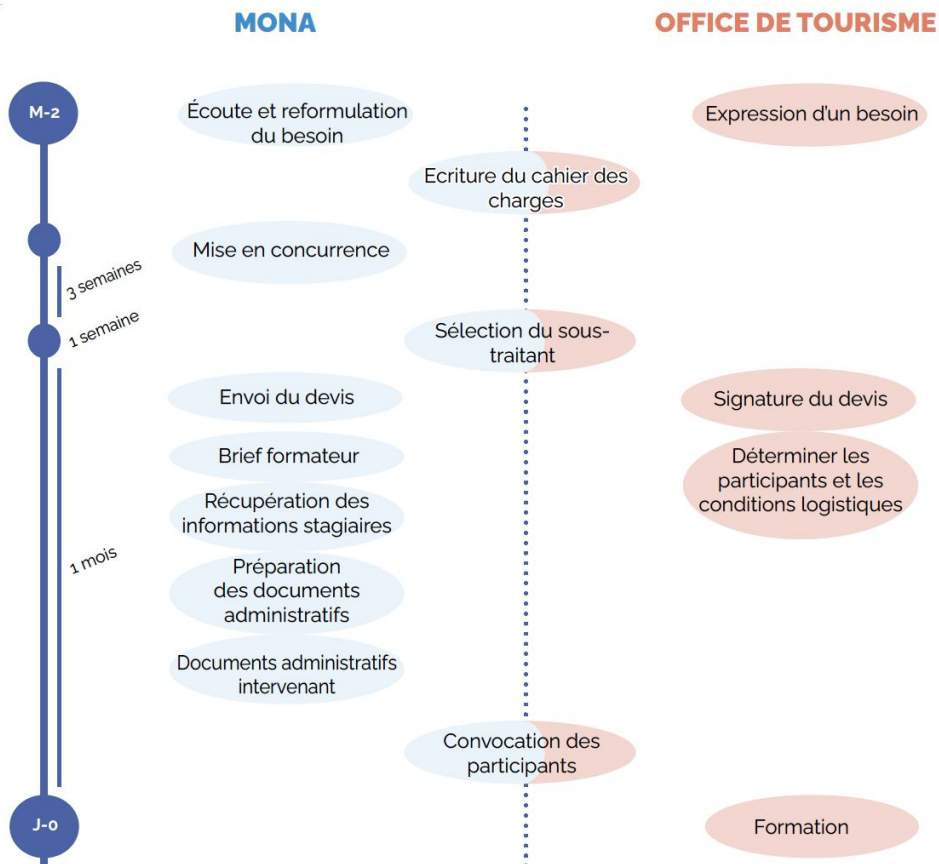
Réorganiser son équipe en interne face à des situations exceptionnelles - FIR208

**Vous souhaitez modifier vos pratiques...**

Optimiser son temps de travail - FIR68

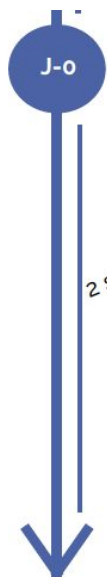
Communiquer en interne et faciliter le dialogue dans une organisation multisite - FIR203

# Les formations en INTRA



## Les grands thèmes

accueil      gestion de la structure  
promotion/communication  
gestion de projet      commercialisation  
management      accompagnement  
des prestataires  
développement personnel  
ressources humaines  
stratégie des offices des offices de tourisme



Debrief de la formation  
MONA - formateur

Réception des  
documents  
administratifs

Suivi qualité

Facturation

Debrief de la formation  
MONA - OT - formateur

Formation

1 mois et demi à 2 mois entre  
l'identification des besoins et la  
réalisation de l'action



# Des actions certifiantes

Nouveauté : validation à la demande de bloc certifiants

Pour le **CQP Chargé de Projets ETourisme** et le **CQP Référents Accueils Touristiques**

## Comment :

Par le biais des Formations Régionales. Certaines sont identifiées comme faisant tout ou partie d'un bloc de compétence de l'un ou l'autre CQP.

Elles feront l'objet d'une évaluation poussée permettant la validation de ces blocs.

## Les avantages :

- libre à chaque salarié de l'envisager
- possibilité d'échelonner son CQP sur plusieurs années
- ouverture à d'autres candidats qui ne souhaitent valider que certains blocs
- éligibilité du CQP CPET au CPF

[En savoir plus...](#)

## Bloc 1

Participation à la stratégie d'accueil de la structure (SADI)

Maîtriser  
une  
méthodologie  
de gestion de projet  
FIR217 - 2 jours

Mettre en place  
une veille sur sa  
mission et savoir la  
partager en équipe  
FIR185 - 2 jours

Animer  
son SADI  
(Schéma d'Accueil  
et de Diffusion de  
l'Information)  
FIR193 - 5 jours

Défendre  
son projet et  
s'exprimer à l'oral  
FIR186 - 2 jours

**CQP**  
**"Référent.e**  
**Accueils**  
**Touristiques"**  
(23 jours)

Concevoir des  
espaces d'accueil  
novateurs  
FIR215 - 4 jours

Ancrer  
son coeur de  
métier d'expert  
de destination  
FIR143 - 4 jours

Gérer la  
relation client à  
distance en tant que  
conseiller en séjour  
FIR145 - 4 jours

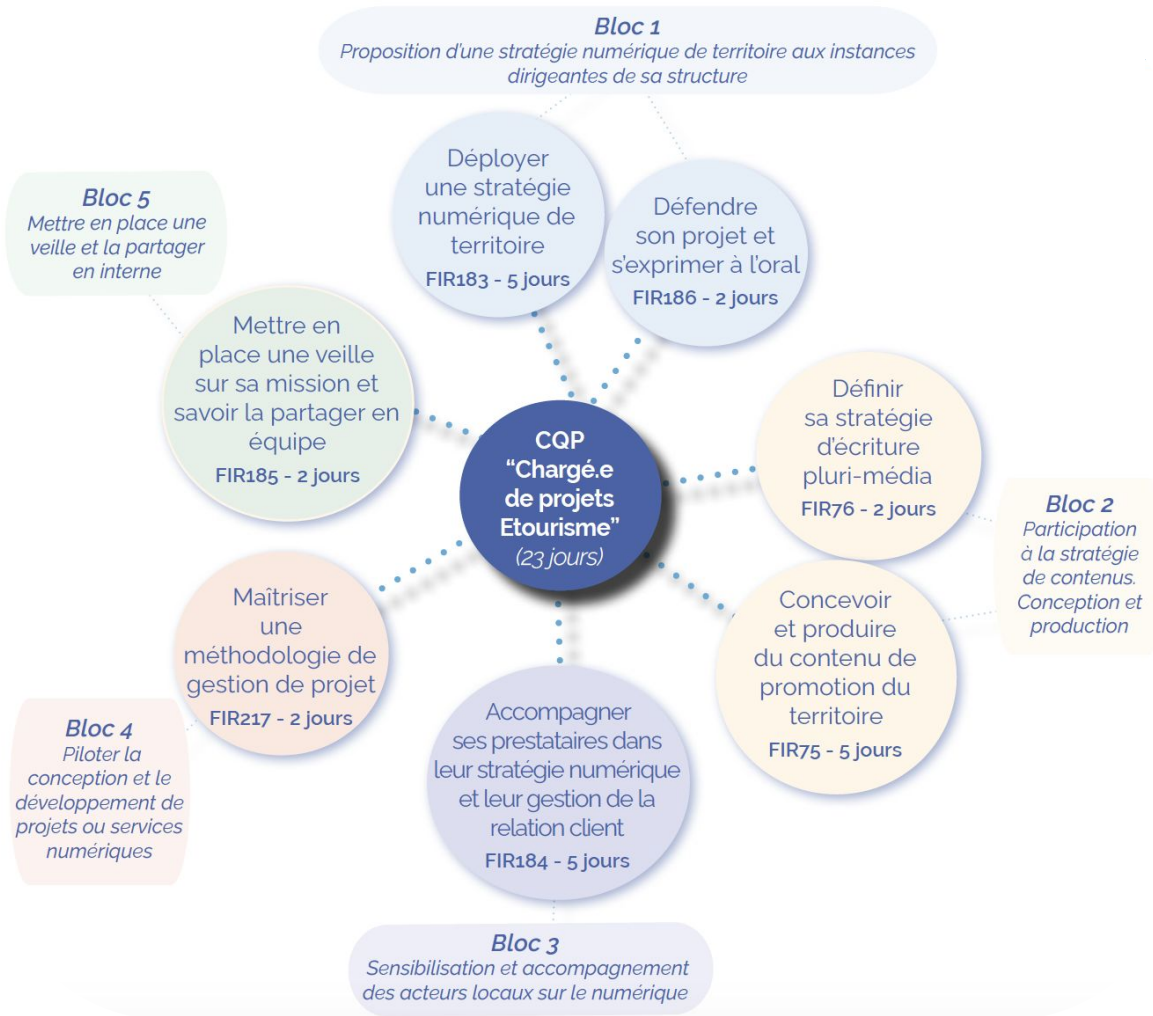
## Bloc 3

Satisfaction client optimale  
dans les murs et hors les murs

## Bloc 2

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





# Le virage elearning

Bienvenue ici !

Une solution ludique de **micro-formation en ligne** qui permet aux salariés des entreprises touristiques de se former sur l'**accueil, le durable et la connaissance du territoire** en 5 minutes par jour au sein d'une communauté locale.



# Zoom sur 3 programmes de transition et de transformation

NOMAK



nomak

NOUVEAU  
MARKETING  
DE SERVICES

PROPULSÉ PAR LA mona

PROPULSÉ PAR LA TRIPTECH  
**nomak**



PROPULSÉ PAR LA TRIPTECH  
**nomak**



Le mot  
de la fin ?

PROPULSÉ PAR LA PROTECH

nomak



# Les formations complémentaires : nos conseils



**FIR 193** : Animer son SADI

**FIR 194** : Connaître la réalité économique des acteurs privés de son territoire

**FIR 195** : Animer son réseau d'acteurs par des techniques à distance

**FIR 93** : Fédérer son réseau d'acteurs

**FIR94** : Accompagner ses prestataires et ses porteurs de projets par des méthodes de coaching



ADDES



Qu'est ce que  
cela t'apporte ?

ad  
des  
propulsé  
par la  
mona



# Les formations du parcours ADDES



**FIR 170** : Engager des actions durables dans sa structure

**FIR 171** : Accompagner les professionnels dans le développement durable

**FIR 172** : Sensibiliser les publics au développement durable

**FIR 220** : Gérer et optimiser ses outils de communication dans un objectif plus durable

**FIR 188** : Connaître les outils libres de la toile : initiation

**FIR 219** : Repenser sa stratégie boutique autour du durable

**W70** : Panorama des démarches qualité durables

# ENTRACT



Qu'est-ce que  
cela t'apporte ?



# Les formations complémentaires : nos conseils



**FIR 207** : Sensibiliser à la Qualité de Vie au Travail

**FIR 134** : Manager la parité et la diversité

**FIR 101** : Manager et être en phase avec son équipe

**FIR66** : Développer sa confiance en soi et travailler en équipe

**FIR203** : Communiquer en interne et faciliter le dialogue

**W67** : Dynamiser le dialogue social dans les OGD

**W72** : L'intelligence émotionnelle au service du travail en équipe







# Nos prochains RDV

## NADOT - AG MONA

=> **Limoges** 20 & 21 mai ou 03 & 04 juin 2021

## Congrès ADN Tourisme

=> **Agen** 23 & 24 septembre 2021

## #ET17

=> **Pau** 11,12 & 13 octobre 2021

Merci pour votre participation

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



RÉGION  
Nouvelle  
Aquitaine