RAPPORT D'ACTIVITÉ

mona
Nouvelle - Aquitaine
mission des offices de tourisme

2021

RÉGION Nouvelle-Aquitaine

Transition… le mot est sur toutes les lèvres et l'année 2021 à la MONA n'a pas échappé à cette dynamique de questionnement, d'adaptation mais aussi d'ancrage sur des fondamentaux qui font notre raison d'être.
Transition au niveau humain déjà avec Manon, Valérie et Loïc qui ont rejoint l'équipe de la MONA.
Transition aussi pour le projet associatif qui s'est renouvelé à partir de 2021 autour de quatre dynamiques : Stimuler les relations, Stimuler les transitions, Stimuler l'emploi et la formation et Stimuler notre propre organisation.
Transition, c'est aussi celle des territoires, des compétences, des rôles des organismes de tourisme dans leur écosystème local avec une crise COVID19 qui s'est poursuivie avec des effets de longue traine dans les manières de travailler et de collaborer.

Avec vous et le soutien de la Région Nouvelle-Aquitaine, la MONA essaime aussi sur des sujets de transition autour de l'animation durable de destination (ADDES), la transformation des organisations (ENTRACT), le renouveau des stratégies partenariales (NOMAK), l'accompagnement des territoires aux stratégies d'accueil (SADI).
Plus de 60 % d'entre vous ont pu bénéficier d'accompagnements et de formations sur ces sujets en 2021.

Merci aux 45 intervenants partenaires, aux 16 Expairs du réseau MONA, aux 176 organismes adhérents et à toute l'équipe des 13 salariés de la MONA pour participer quotidiennement à notre raison d'être : Stimuler les individus et les territoires pour les rendre compétents, novateurs, connectés et fiers de leurs actions.

Nicolas Martin
Président de la MONA

SOMMAIRE

>> Nos actions pour stimuer notre organisation *p 3*

>> Nos actions pour stimuler les relations *p 6*

>> Nos actions pour stimuler les transitions *p 9*

>> Nos actions pour stimuler l'emploi et la formation *p 15*

2021

NOS ACTIONS POUR STIMULER NOTRE ORGANISATION

L'écriture de notre histoire

Depuis sa création en 2017, la MONA a connu une nouvelle équipe, de nouvelles habitudes de travail, un territoire géographique d'intervention augmenté, un périmètre d'actions augmenté, une nouvelle organisation à adopter.

2021 a été alors l'occasion de remettre à jour l'histoire de notre organisation, de réaffirmer nos valeurs, notre mission commune et notre engagement envers le réseau.

https://www.monatourisme.fr/histoire-organisation-mona/

13 salariés

Bordeaux
Limoges
Télétravail

1,2 M€ de budget

48 % de soutien régional

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Stimuler les individus et les territoires pour les rendre

- compétents
- novateurs
- connectés
- fiers de leurs actions

8
items qui fixent le cap

Responsabilité sociétale des entreprises
Expertise
Proximité Réseau
Qualité de vie au travail
Gouvernance
Coopération
Lobbying
Nouveaux services

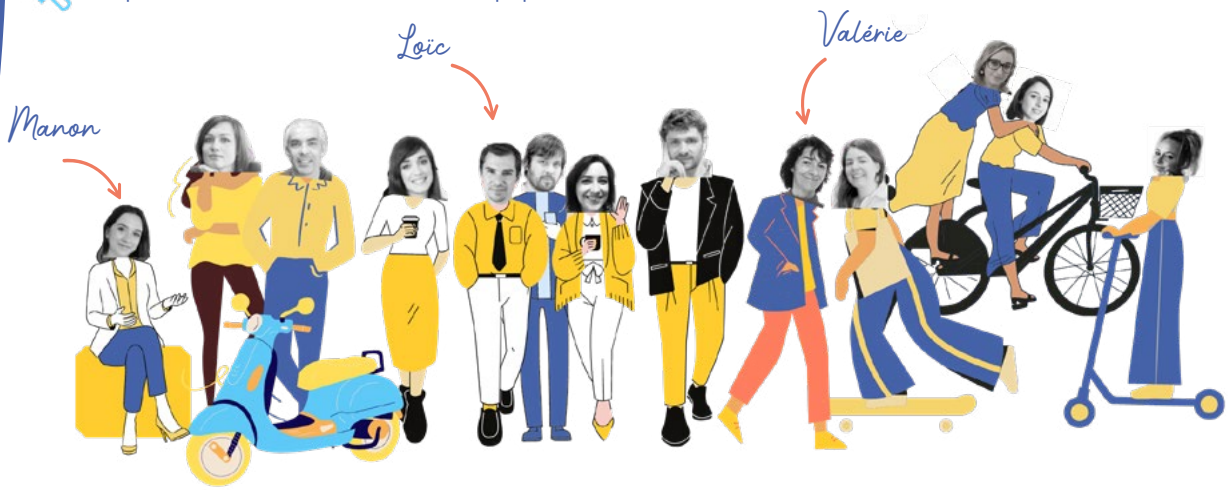
Notre projet associatif 2021 - 2024

Nous avons mené avec notre réseau, une réflexion globale sur notre projet associatif qui fixe le cap.
Nous nous inscrivons alors dans un projet associatif respectueux des relations avec notre réseau, nos partenaires, nos fournisseurs, notre équipe et nos projets. Nous considérons que notre structure, comme celles qui composent notre réseau, est un organisme vivant, en mouvement, fruit de la société dans laquelle elle évolue. Notre responsabilité est d'être garant de cela, d'en être acteur, de diffuser largement les valeurs associées et d'encourager les organismes de tourisme à s'engager dans cette voie en adaptant perpétuellement les compétences et les missions.

Une équipe qui se renouvelle

En 2021, il y a eu également quelques changements dans l'équipe. Manon, étudiante en AGEST à Bordeaux, est en alternance depuis février 2021, en renfort sur l'animation réseau.
Loïc a été recruté en juin 2021, sur l'accompagnement du réseau aux stratégies partenariales, le marketing de services et l'utilisation de PILOT.
Valérie est arrivée en juillet 2021, en remplacement de Christian, que nous remercions pour son investissement au sein de l'équipe, sur la gestion administrative et financière de la MONA.

https://www.monatourisme.fr/equipe-de-la-mona/



Une nouvelle identité graphique

Une nouvelle équipe, un positionnement affirmé avec une feuille de route et un projet associatif bien définis, il était temps de faire évoluer aussi la charte graphique de la MONA.
L'ancien logo bleu et noir allait avoir 5 ans et nous voulions apporter une dose de fraîcheur qui reflète davantage le collectif que nous formons avec le réseau. Connecter les individus et les territoires, les rendre fiers, ce sont les ondes émanant du «O» qui traduisent l'écho de vos et de nos actions menées en Nouvelle-Aquitaine !

Notre CSE en route

2021 a vu la mise en place de notre CSE, nommé en interne "Feu de camp". La constitution de notre CSE et donc la façon dont l'équipe souhaitait être représentée, s'est réalisée en collectif lors de nos temps d'équipe. Plusieurs réunions ont été nécessaires pour monter un projet qui nous ressemble dans le respect des obligations légales attendues. Aujourd'hui, cette instance est utilisée et est utile tant aux membres de l'équipe qu'au projet de la structure. Ainsi, le CSE a donc été défini collectivement comme "un espace de discussion organisé pour la représentation et l'épanouissement des salariés de la MONA" .
Avec un objectif de transparence et de partage, les accords CSE relatifs à son fonctionnement sont accessibles à tous :

https://www.monatourisme.fr/nos-accords-pour-le-comite-social-et-economique/

Notre Plan de Développement des compétences

54 jours de professionnalisation pour l'équipe en 2021 !
Avec en moyenne 4 jours de professionnalisation par salarié, le plan de développement des compétences est un pilier interne majeur pour la MONA.
Élaborés collectivement, 7 thèmes sont déterminés à partir de 2021 afin de cibler à la fois les formations d'équipe nécessaires à notre fonctionnement et les compétences individuelles qu'il faut entretenir ou développer pour notre mission : nos outils de travail au quotidien, la RSE, le renforcement de nos expertises, la stratégie de partenariats et communication, le pilotage budgétaire et modèle économique, le développement de l'organisme de formation, les actions collectives de l'équipe.

2021 a vu la fin du cycle de formation de deux ans sur les "Modes d'organisation et les prises de décision". De façon opérationnelle, il a donné vie à trois groupes de travail. «Silex» pour veiller à nos outils de travail du quotidien. «Habilis» pour accompagner les prises de décision. «Talents» pour programmer un nouveau cycle de formation de l'équipe sur la thématique des "talents" au service de l'organisation et de notre réseau.

Du mouvement au Conseil d'Administration

En tant qu'agence régionale et avec les élections régionales de 2021, le conseil d'administration de la MONA a renouvelé ses membres de droit avec les nominations de Philippe Nauche (Vice-président en charge du Tourisme, de l'Economie territoriale et de l'Intelligence économique), Sandrine Laffore, Michel Durrieu, Jérôme Peyrat, Laurent Lamara et Christelle Chassagne (Présidente du CRT Nouvelle-Aquitaine).
Nous remercions également Bertrand Millot et Michel Bayle pour leur investissement dans l'association, remplacés par l'élection de Astrid Zorzabalbere et Marie Saule.

https://www.monatourisme.fr/le-mode-de-gouvernance-de-la-mona/

Le saviez-vous ?

Afin de lier constamment l'équipe technique aux instances de gouvernance, le **bureau de la MONA se réunit à distance 1 fois par mois a minima**.
A l'issue de chaque CA, un administrateur partage en vidéo son compte-rendu à l'équipe !

2021

NOS ACTIONS POUR STIMULER LES RELATIONS

Animation de réseau, rencontres, webseminaires, services au réseau et valorisation des bonnes pratiques et expériences, l'année 2021 était riche en relations humaines.

MONATOUR

4 RDV à distance

125 personnes mobilisées

57% des offices de tourisme du réseau

4,4 /5 de satisfaction

Les Instants NADOT

Le NADOT21 dans sa forme initiale a dû être annulé pour les raisons sanitaires que l'on connaît. Nous avons donc revu le format de cette rencontre en proposant au réseau plusieurs temps sur le thème « les OGD, acteurs de leur propre changement » :

3 temps forts en **9** RDV

118 participants au total

4,6/5 de satisfaction

4 articles ressources sur les contenus générés par ces journées sur le site de la MONA

03 juin

Le réseau s'est retrouvé aux 4 coins de la Nouvelle-Aquitaine sur des sujets différents

- Mont de Marsan (40) : Je repense mes services aux partenaires
- St Amant de Boixe (16): Je me questionne sur le sens de mon travail
- Bergerac (24) : Je crée une relation de confiance avec mon élu.e
- Limoges (87) : J'insuffle une dynamique territoriale

Durant l'été

" Je t'invite chez moi "

Le réseau a ouvert ses portes à l'occasion de RDV sur des thématiques précises

22 septembre

Et si on se donnait RDV à Agen ?

Le réseau s'est retrouvé la veille du congrès national ADN Tourisme pour continuer les échanges

Les instants réseau

3
clubs :
- qualité
- services commerciaux
- meublés

1
rencontre :
- des guides

65%
du réseau
touché par ces actions

10
webséminaires
en partenariat avec
Trajectoires tourisme
Auvergne-Rhône-Alpes

1189
participants

Les services au réseau

36
OT engagés dans les
plans liasse

38
structures PILOT

1ère
session de formation
avec 8 stagiaires

38
mois de contrats

SERVICE CIVIQUE
Une mission pour chacun
au service de tous

2021

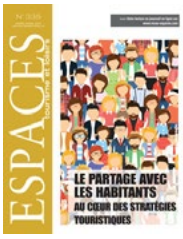
Partenariats

Des partenariats pour des accompagnements de la filière tourisme, l'innovation, l'organisation d'événements régionaux et nationaux ou encore des interventions thématiques.

L'expertise de la MONA partagée

63 articles créés ou mis à jour en 2021

9 articles écrits par l'équipe sur le blog



3 articles écrits par l'équipe pour la revue Espaces

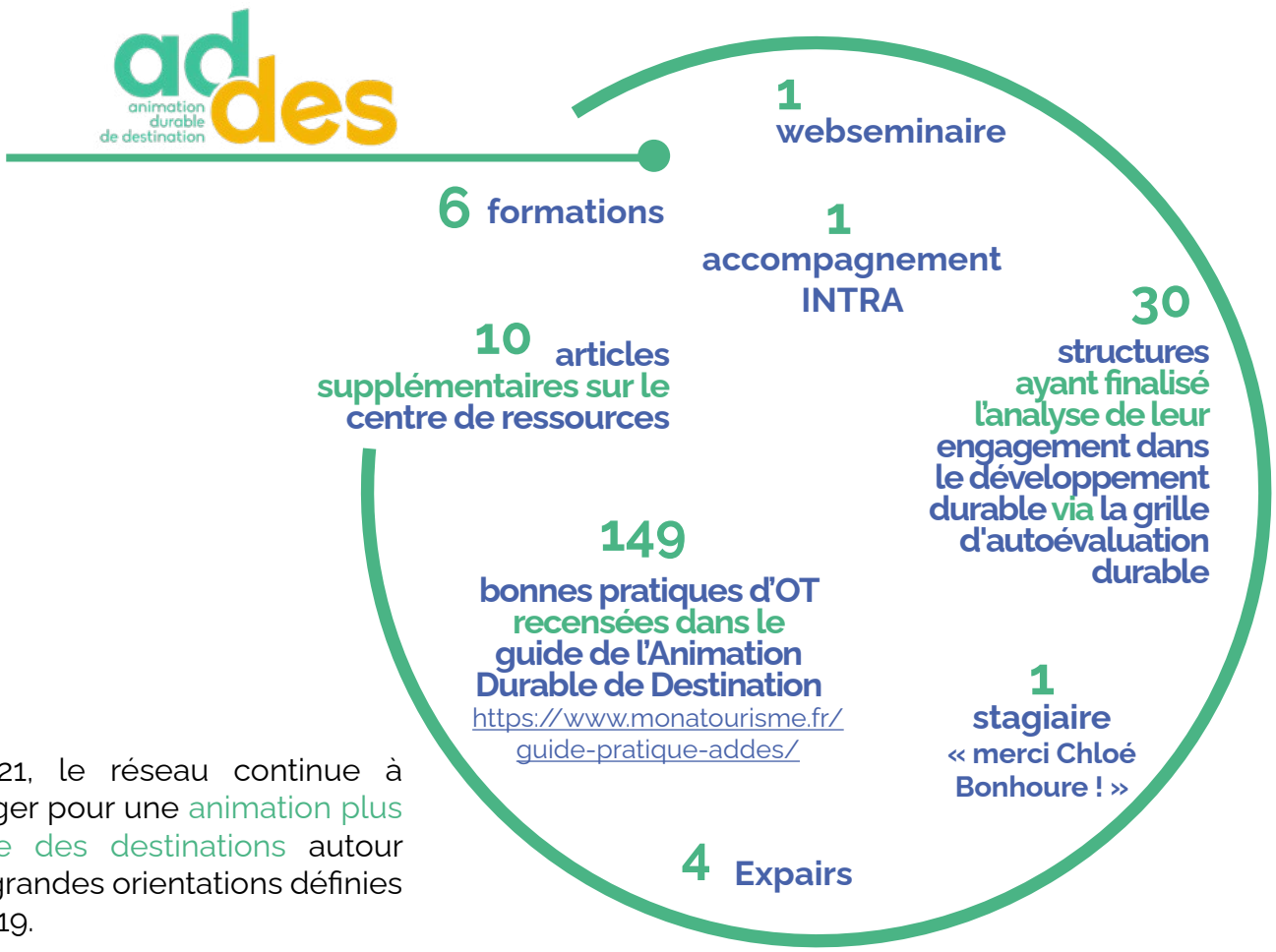
1 chapitre de l'ouvrage collectif sur le management des OGD

1 article co-écrit avec le collectif PIMO sur les "Innovations managériales et organisationnelles»

1 intervention au congrès des maires

2021

DES ACTIONS POUR STIMULER LES TRANSITIONS



En 2021, le réseau continue à s'engager pour une animation plus durable des destinations autour des 6 grandes orientations définies dés 2019.

Pour les accompagner dans cette transition, la MONA a développé sa palette d'outils en ajoutant aux formations et accompagnements des outils pratiques tels que la grille d'auto-évaluation de son engagement durable ainsi que le guide des bonnes pratiques de l'Animation Durable de Destination. De bons exemples qui permettent d'enrichir la méthodologie et de passer des petits pas à l'action collective.

La parole au réseau

Ingrid LAUR
Chargée de mission
à l'Office de tourisme
Vallée d'Ossau Pyrénées
(64)

J'ai suivi en 2021 des formations sur le thème du durable avec la Mona. Elles sont très intéressantes avec des exemples concrets et des témoignages. Les formations alternent des moments théoriques sur des notions de base et des travaux sur des cas pratiques. Nous repartons avec des outils et une méthodologie adaptée à notre structure afin de pouvoir mettre en place des actions.
N'hésitez pas à vous inscrire, les sessions sont dynamiques, participatives et toujours dans la bonne humeur avec le binôme "d'expairs".
Le + : Le suivi post-formation avec les "expairs" qui restent disponibles et à notre écoute.

nomak
NOUVEAU MARKETING DE SERVICES

10 formations soit **90** stagiaires

2 accompagnements INTRA

3 Expairs

5 articles créés ou mis à jour sur le site de la MONA

1 diagnostic pour identifier les enjeux et leviers d'accompagnement

La réflexion autour de la relation engagée par les OGD auprès de leurs prestataires touristiques a encore été un sujet majeur en 2021. Nouveaux services, changement de posture, questionnement sur les besoins des socioprofessionnels… nombreuses sont les portes d'entrée pour engager ce travail de fond, essentiel dans la construction stratégique des structures. La MONA s'appuie sur un diagnostic de chaque écosystème à l'échelle des destinations pour calibrer le chemin le plus pertinent à emprunter : formations individuelles, accompagnement sur-mesure, mise en ordre des chantiers stratégiques.

La parole au réseau

Pour les partenaires, l'accompagnement NOMAK a permis de requestionner/simplifier notre offre de services, de répondre aux nouvelles attentes d'accompagnements et de repositionner l'office de tourisme dans l'écosystème territorial.

Rémi PLANTON
Directeur de l'Office de tourisme Bisca Grands Lacs (40)

2021

ENTRACT
Une pause inspirante

13 managers accompagnés en collectif
= **224** salariés touchés dans 12 structures

10 jours de formation

12 accompagnements individuels de managers

19 jours d'accompagnements INTRA dans **5** OT

1 webséminaire dialogue social

1 centre de ressources actualisé sur le site de la MONA

3 rencontres Instants NADOT sur le sujet de la QVT
1 QVTT*

1 baromètre QVT co-construit par les managers

12 RDV du collectif Limoges act avec **8** entreprises participantes et **1** rencontre de sensibilisation à la QVT / QVTT* avec **30** salariés

3 RDV du comité de filières hôtellerie-tourisme-restauration sur l'emploi durable

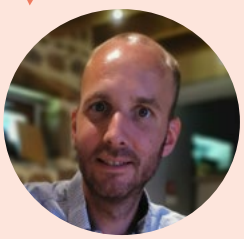
* QVTT : Qualité de Vie au Travail Territoriale

L'entract en 2021 a été une année d'essaimage. Une nouvelle promotion de 7 managers a suivi le parcours d'accompagnement à la transformation de leur organisation. Chacun a défini son projet interne pour poursuivre avec l'équipe en 2022. L'équipe pédagogique a renforcé ses bases, pour un accompagnement collectif des managers et du partage de méthodes et d'expériences.

Les managers formés en 2019-2020 ont poursuivi leur aventure collective avec trois rendez-vous de co-construction sur l'évaluation d'une démarche QVT. Ils ont également poursuivi leur cheminement individuel et avec leur équipe, pour diffuser la QVT en interne. Cela a donné lieu à des parcours intenses et variés, autour du partage d'une culture durable, de la diffusion de pratiques d'intelligence collective, d'un nouveau marketing de services durable ou encore de la construction de la stratégie en équipe et avec des acteurs du territoire.

L'essaimage, ça a aussi été des temps de sensibilisation tout public, dans le cadre du MONATOUR, du NADOT ou encore de webséminaires.

La parole au réseau

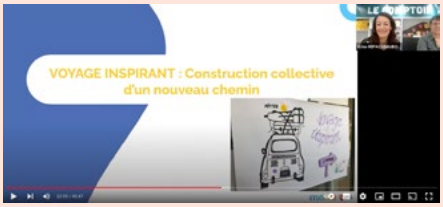


Samuel Guilbert
Directeur de
l'Office de tourisme Sud-Vienne-Poitou (86)

Plus qu'une simple formation, le parcours ENTRACT m'a permis d'interroger mon rapport au travail et au management. L'intégration des enjeux relatifs à la qualité de vie au travail, à la dimension collective du fonctionnement de la structure, au sens donné aux actions que nous portons m'a invité à prendre de la hauteur par rapport au quotidien et à l'opérationnel. Les différents temps de rencontres et d'échanges constituaient des pauses inspirantes permettant de mettre en place des « petits pas », des outils, des techniques utiles à l'évolution de l'organisation et des modalités de fonctionnement de l'office. Cette première année du parcours fut le début d'un chemin qui se poursuivra en 2022 avec les membres de l'équipe. Une démarche qui questionne les habitudes, qui nécessite un investissement dans la durée, de véritables efforts mais génératrice d'une satisfaction professionnelle et personnelle.

Retrouvez également les témoignages vidéos de :

Emmanuelle Vilar Lavernhe
Directrice de
l'Office de tourisme Coeur du Bassin (33)



Aïno Repaci
Directrice de
l'Office de tourisme Destination Agen (47)

2021 a aussi marqué un virage pour Limoges act avec la poursuite des temps collectifs de managers de 8 entreprises de Limoges pour cultiver une meilleure Qualité de Vie au Travail sur le Territoire. Et également le lancement des "rencontres QVTT inter-entreprises", pour sensibiliser positivement les salariés de ces entreprises à la QVTT.

Retrouvez le bilan et les témoignages d'entractés et limoges actés

Illustration Hélène Richard, du collectif Zélie

2021

En 2021, la méthode SADI a été essaimée auprès d'1/4 du réseau néo-aquitain. Formations et accompagnements sur le terrain ont permis aux acteurs de faire des choix et définir leurs priorités en matière de stratégie d'accueil.

La méthode SADI est une méthode itérative, permettant de définir un plan d'action visant à améliorer l'accueil dans les murs, hors les murs et en ligne des clientèles prioritaires pour le territoire de projet.
Coopérer et définir la gouvernance pour concrétiser le plan d'actions font partis des éléments-clés également appréhendés.

Animer ue stratégie d'accueil avec les pros, intégrer le durable au centre de sa stratégie d'accueil, repenser en profondeur rôles, services et aménagements des lieux d'accueil sont autant de sujets pouvant être accompagnés par la MONA.

La MONA continue son partage d'expérience au niveau national et travaille sur le sujet avec la team SADI Inspi, un collectif technique regroupant les relais territoriaux accompagnant sur le SADI (Bourgogne-Franche Comté, Bretagne, Centre Val de Loire, Hauts de France, Normandie, Nouvelle-Aquitaine).

La parole au réseau

Emmanuelle Brothier
Animatrice numérique du territoire
de l'Office de tourisme
Destination Cognac (16)

En 2021, lors d'un accompagnement SADI, nous lancions notre Challenge Desti'Cognac afin de distiller encore mieux la Destination Cognac auprès de nos nouvelles clientèles, à savoir les locaux et les familles. Et tout ça grâce à une équipe de choc composée d'élus, de socio-professionnels et de la Destination Cognac's team qui a imaginé des crash-tests d'actions SADI.
Le crash test n°1 : 15 jours d'accueils éphémères sur des lieux à forte affluence où l'office n'était pas présent.
Le résultat ? Un BIT transféré de façon pérenne sur le site qui a rencontré le plus de succès, ouvert sur les 4 mois de la saison estivale en collaboration avec le département de la Charente, la commune, l'agglomération et l'Office de tourisme !

En 2021, la MONA a accompagné les 13 offices de tourisme de la Haute-Vienne & la SPL Terres de Limousin dans l'élaboration d'un SADI à l'échelle départementale.
Le SADI a permis aux territoires et aux équipes de se retrouver sur des préoccupations communes et préfigure ainsi ce que pourraient être les relations à venir entre les différents OGD.

Yves Buisson
Directeur de la SPL
Terres du Limousin (87)

Charlotte Bruneteau
Directrice de l'Office
de tourisme du Pays
Loudunais (86)

La Communauté de Communes et l'Office de Tourisme du Pays Loudunais ont fait appel, en 2021, à la MONA et à la Coopérative Tiers-Lieux Nouvelle-Aquitaine pour accompagner une réflexion globale autour du rôle et de la promesse du futur lieu d'accueil «Office de Tourisme». En effet, la perspective future de voir l'OT déménager dans un espace de plus de 250m2 (80m2 aujourd'hui) a permis de remettre à plat la fonction même de l'OT. Voyage d'études, ateliers de concertation et entretiens individuels et collectifs ont ainsi été menés avec plus d'une trentaine d'acteurs du territoire issus des secteurs : tourisme, animation de la vie locale, art & artisanat, culture, économie, identité locale, institutions, jeunesse, formation et insertion économique, loisirs, mobilité, social... Ce fût un accompagnement de rêve ! Un super trinôme de facilitateurs dynamique avec une méthodologie qui nous a permis d'avancer sur le projet et de trouver un consensus rapidement et facilement, dans la joie et la bonne humeur. Cet accompagnement a permis de montrer une nouvelle façon de travailler qui a permis de souder le groupe de travail et de les fidéliser dans la démarche.

2021

DES ACTIONS POUR STIMULER L'EMPLOI ET LA FORMATION

Notre activité d'organisme de formation

2021 fut une sacrée expérience pour la MONA en termes de marché public. C'était en effet la première fois que nous mettions en œuvre des formations régionales par le biais de la commande publique dématérialisée : accord cadre et marchés subséquents sont donc entrés dans le vocabulaire de l'équipe! Les conséquences furent multiples : de nouvelles méthodes de travail à appréhender, de nouvelles têtes avec qui collaborer, le tout à conjuguer avec les nouveautés apportées par la réforme de la formation professionnelle et des process qualiopi à mettre en ordre de marche…
Tout un système de fonctionnement nouveau… Que de défis !

AFDAS Région Nouvelle-Aquitaine

Qualiopi

Qualiopi processus certifié
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Dans la continuité de la démarche qualité initiée il y a 3 ans, la MONA s'est engagée dans la démarche de certification Qualiopi. Nous étions déjà qualifiés OPQF et nous sommes depuis le 8 juin 2021 certifiés Qualiopi. Un beau succès ! À travers cette certification, il s'agit d'attester la qualité du processus mis en œuvre avec un audit mené par un organisme certificateur accrédité. Et l'enjeu est de taille. En effet, depuis le 1er janvier 2022 tous les organismes de formation qui veulent continuer à bénéficier des financements publics et OPCO doivent être certifiés Qualiopi. Qualiopi devient donc la certification unique de tout organisme de formation. Toute l'équipe s'est mobilisée pour formaliser les procédures.

Le 29 avril 2021, nous avons reçu l'auditrice sur une journée. Elle a reconnu le travail mené et a soulevé nos possibilités d'amélioration sur les indicateurs que nous communiquons directement auprès des stagiaires. Nous communiquons désormais une statistique supplémentaire : le taux d'adéquation entre les objectifs visés par la formation et les problématiques rencontrées.
La certification ayant été délivrée le 8 juin 2021 et pour une durée de 3 ans, nous aurons courant deuxième semestre 2022 ou début 2023 un audit de renouvellement comme le prévoit le processus. Nous restons en veille sur le sujet.

Les acteurs de la formation

49
attributaires du marché public

49, c'est le nombre d'attributaires du marché public qui ont été sollicités aux travers de marchés subséquents pour les formations régionales et les formations intra-entreprises ! Des organismes de formations de tous horizons, que ce soit en termes de thèmes traités que de provenance géographique.

Un beau panel à compléter bien entendu par nos Expairs du réseau néo-aquitain* dont le savoir-faire et l'expérience sont ainsi transformés en contenu pédagogique et sont délivrés dans une quinzaine de formation du programme avec succès !

* Depuis maintenant 7 ans, des expairs MONA et du réseau interviennent dans les formations en tant que PAIRS et apportent leurs savoirs et leurs expériences.

Le dispositif NOTT, l'accompagnement des pros passe par la professionnalisation

42
territoires NOTT

42 territoires soit la moitié des offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine sont concernés par le dispositif NOTT, mis en place par la région Nouvelle-Aquitaine.
Grâce à ce dispositif et au travail d'animation et de soutien mené sur le terrain par les offices de tourisme auprès des professionnels touristiques, de nombreuses actions de professionnalisation ont notamment vu le jour ces dernières années. Ateliers, formations, éductours, clubs, journées thématiques, groupes de travail, les initiatives aux quatre coins de la région sont nombreuses. Rappelons que la MONA, sous l'impulsion de la Région Nouvelle-Aquitaine, appuie techniquement les territoires NOTT sur la construction de ces stratégies de professionnalisation.

Retrouvez les PLP 2021 mis en place sur certains territoires
https://www.monatourisme.fr/programmes-locaux-de-professionnalisation-2021/

La parole au réseau

Océane Hervé
Chargée de mission développement de la politique touristique à la Communauté d'Agglomération du Grand Angoulême (16)

L'Office du Tourisme du Pays d'Angoulême s'est engagé en 2021 avec les territoires voisins NOTT (Cognac, Sud Charente, Pays Ruffécois, Pays Mellois, Haute-Saintonge), dans la professionnalisation. Les 6 Offices de Tourisme ont construit un Programme Local de Professionnalisation mutualisé répondant aux besoins exprimés par les socio-professionnels et les OT. Au total, ce sont plus de 160 socio-professionnels et personnels des Offices de Tourisme représentant 120 structures qui ont participé au PLP 2021. Le dispositif NOTT a été l'élément déclencheur de cette mutualisation et a joué un rôle essentiel dans la construction de ce PLP.

Depuis son lancement en 2021, le programme des Ateliers pour les Pros propose quatre parcours thématiques qui offrent et relaient des réponses concrètes aux difficultés que notre réseau de professionnels peut rencontrer. Grâce à des interventions qualifiées, des temps de réflexions, ou de partage des bonnes pratiques, il fournit à chacun des clés pour développer durablement sa structure en cohérence avec notre destination.
Au-delà, il incarne un dispositif d'intelligence collective au service du développement touristique de notre territoire : il nous permet d'écouter, cerner et comprendre les problématiques des acteurs privés, institutionnels et publics, et offre un espace de travail pour dessiner ensemble des outils adaptés à leurs besoins et aux objectifs stratégiques que nous nous sommes fixés.

Hélène Lehu
Chef de projet NOTT pour Sarlat Périgord Noir Fénelon (24)

Léa Castagné
Chargée de structuration touristique pour le Sud-Gironde (33)

En Sud-Gironde, le dispositif NOTT a permis aux collectivités et offices de tourisme locaux de s'engager dans une structuration touristique dépassant les frontières administratives individuelles. La coopération et la mutualisation de moyens sont des leviers de développement indispensables pour les territoires ruraux qui, malgré des atouts indéniables, restent peu visibles dans un paysage touristique hautement concurrentiel (proximité de Bordeaux, du Bassin d'Arcachon, de Saint Emilion, du Médoc...). La professionnalisation est une étape clef de la coopération. En plus de favoriser la montée en compétences, elle permet des temps d'échanges et de rencontres entre acteurs qui sont essentiels à la dynamique touristique locale.

Le dispositif NOTT a favorisé l'engagement d'un travail de co-construction et de mutualisation d'actions entre les deux offices de tourisme du territoire, La Rochelle Tourisme & Evènements et l'Office de tourisme communautaire de Châtelaillon-Plage, et la Communauté d'agglomération de La Rochelle, les conduisant à construire et animer ensemble des actions de professionnalisation des acteurs du tourisme.
Le PLP 2022 en est le fruit. Il se décline en 4 axes majeurs et prioritaires pour la structuration du territoire : durable, digital, qualité et B to B. Ces 4 axes ont vocation à devenir des axes permanents du programme de professionnalisation de l'agglomération de La Rochelle. Ils favoriseront la montée en gamme de l'offre touristique et renforceront la politique visant à apporter un service toujours plus qualitatif aux excursionnistes et touristes.

Caroline Laborde
Chargée de développement touristique à la Communauté d'Agglomération de La Rochelle (17)

2021

Les chiffres clés

256 jours de formation et d'accompagnement = **158** jours de fomations en INTER* + **4,5** clubs, RR, webséminaires + **26** INTRA formation **67,5** INTRA* Accompagnement

686 stagiaires

10 536 heures de formation réalisées

72 actions programmées (59 INTER et 13 INTRA)

14 villes ayant accueilli des formations

45 formateurs sous traitants

16 formateurs MONA et Expairs

4,2/5 pour la qualité de nos formations de manière générale

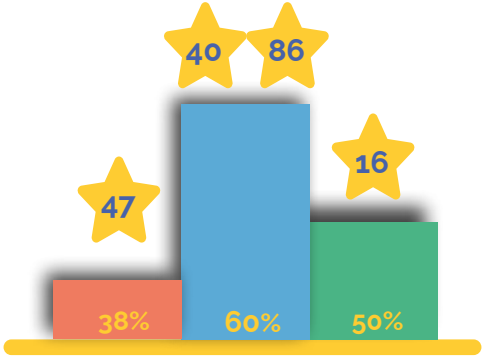
4,4/5 pour la qualité de nos formations inter-entreprises EXPAIRS

4,8/5 pour la qualité de nos formations INTRA EXPAIRS

TOP 3

des départements touchés par des actions de professionnalisation

en % des salariés du réseau



* INTER : inter-entreprise
* INTRA : au sein d'une même structure

La parole au réseau

MERCI ! Toujours une vraie bouffée d'air les formations, et apportent toujours plus d'ouverture d'esprit et d'idées nouvelles !

Une formation exceptionnelle à ne pas manquer pour évoluer de manière professionnelle.

C'est ma deuxième formation en visio, et même si le présentiel est toujours mieux pour échanger, je suis ravie de voir que le distanciel fonctionne aussi très bien ! Le lien se fait également et n'entrave pas le bon déroulement de la formation.

Formation captivante avec beaucoup de travaux pratiques, nous n'avons pas l'impression de faire une pause dans notre travail pour aller en formation. Je recommande !

Bravo pour cette formation, dont je suis impatiente de distiller le contenu dans mon environnement de travail!

TOP, je repars gonflée à bloc, avec de l'énergie, de la motivation et pleins de bonnes idées

SUIVEZ-NOUS !

RÉGION Nouvelle-Aquitaine

60-64 rue Joseph Abria
33000 Bordeaux

05 57 57 03 88

professionnalisation@monatourisme.fr
mona@monatourisme.fr

www.monatourisme.fr

MENTIONS LEGALES

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