



SOMMAIRE

Retour sur 2017

La MONA sur les rails

MONA An 1	p 3
Conseil de réseau, réfléchir à l'avenir du réseau	p 3
L'équipe de la MONA fait sa Tribu	p 3

Le réseau en 2017

Réseautons, rés'OT	p 4
--------------------	-----

La MONA au plus proche du réseau

Les services au réseau	p 6
MONARASMUS prend l'avion	p 6
Grouper le travail	p 7
Y'a-t-il un pilote dans l'avion?	p 7

Pro un jour, pro toujours

Bilan de la professionnalisation	p 8
Le qualifiant, une nouvelle opportunité pour le réseau	p 12

Les accompagnements sur-mesure, genèse d'un coaching personnalisé

Le succès de MUTECO	p 13
Les rendez-vous de l'été 2017	p 13
20 territoires NOTT, 20 dynamiques de professionnalisation !	p 13
Accompagner les managers dans le changement	p 14

En route pour 2018

p 15

2017

▶ LA MONA SUR LES RAILS ...

MONA An 1

2017 a marqué une première année de fonctionnement pour la MONA dans sa dimension néo-aquitaine. L'occasion pour l'équipe et les administrateurs de la structure de se rendre compte de la dimension de ce territoire. Les offices de tourisme se déplaçant sur des réunions ou des formations ont également fait l'expérience de la région XXL.

Malgré cette réalité géographique, le réseau s'est largement mobilisé pour l'ensemble des événements, comme par exemple l'Assemblée Générale à Lascaux, accordant énormément d'intérêt aux rencontres et aux échanges nouveaux au sein de la Nouvelle-Aquitaine.

Cet engagement s'est également retrouvé dans la participation financière à la MONA, avec un important taux de cotisation (96% des offices de tourisme existants)

Conseil de réseau : réfléchir à l'avenir du réseau

Le Conseil de Réseau est un organe consultatif prévu dans la nouvelle gouvernance de la MONA. Il rassemble des administrateurs et des techniciens d'offices de tourisme, avec un objectif : *"être le laboratoire prospectif de la MONA autour de l'avenir des territoires touristiques locaux à travers la transformation notamment des Offices de Tourisme"*.

Deux séminaires se sont déroulés en 2017, à Cognac au mois de juillet, ainsi qu'à Gourette Les-Eaux-Bonnes en décembre.

Après avoir défini son mode de fonctionnement, le Conseil de Réseau va entrer en production en 2018, en réfléchissant notamment sur "l'écosystème de l'office de tourisme".

Plus d'infos : <https://www.monatourisme.fr/conseil-de-reseau-sinstalle/>

L'équipe de la MONA fait sa Tribu

Les Offices de Tourisme regroupés savent l'importance du projet d'équipe, juste après le regroupement. A la MONA, nous avons vécu la même dynamique : passant de six à dix salariés, expérimentant le travail sur plusieurs sites, il a fallu être inventif en communication et organisation.

La première étape a consisté à définir notre projet commun : *"la MONA stimule les hommes et les territoires pour les rendre compétents, novateurs, connectés, et fiers de leur action"*, puis nos valeurs, contenues dans l'acronyme TRIBU (*une équipe Technique, Respectueuse, Impulseuse, Bouillonnante et Unie*).

Après ce premier travail qui s'est déroulé dans le cadre d'une mobilité "Erasmus" en République Tchèque, deux autres séminaires ont permis de définir notre organisation : généralisation du travail à distance, outils de communication interne, autonomie de chaque collaborateur, travail en mode projet et en binôme, management horizontal.

Une sacrée aventure collective autour d'un projet commun, qui permet aujourd'hui à la TRIBU MONA de mieux comprendre les enjeux des Offices de Tourisme regroupés.



Réseautons, rés'OT

A la fin 2017, le réseau était donc constitué d'environ 160 offices de tourisme, contre 280 en 2016. Côté statuts juridiques, la part des associations s'est réduite pour se trouver au coude à coude avec les EPIC. La part des régies a augmenté, avec une reprise en gestion plus ou moins directe par la collectivité des missions de l'office de tourisme. Côté taille, les offices de tourisme emploient quelques 1400 salariés dans un réseau très hétérogène : de 1 à 50 salariés. Les offices de tourisme de plus de 11 salariés ne représentent que 20% du total des offices de tourisme ou du total des salariés, pour près de 40% de structures ayant moins de 5 salariés. Les organisations et leurs salariés ont tous été fortement impactés par ces regroupements.

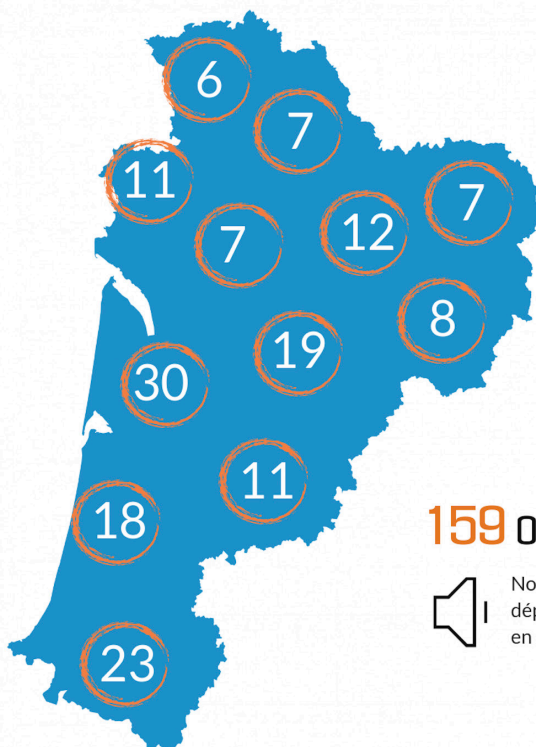
L'accompagnement au regroupement et aux nouvelles organisations a été un des gros chantiers de l'année 2017. Après une année très "réglementaire" en 2016 pour décortiquer la loi NOTRe, nous nous sommes consacrés avec le réseau à la recherche de solutions pour ces nouvelles organisations.

Parmi les problématiques, ressortent très fortement celles liées à l'organisation multi-sites, notamment la communication interne. Comment mieux communiquer en interne, comment accompagner les équipes vers une transition positive ? Comment gérer une structure sur plusieurs sites, aux niveaux des plannings, du partage de dossier,... ?

Toutes ces questions ont été les pendantes des questions réglementaires pour lesquelles nous avons continué à accompagner le réseau. Plusieurs territoires ont bénéficié d'un accompagnement sur-mesure, en travaillant en étroite relation avec les ADT ou CDT ou à travers des programmes de formations internes. Nous construisons avec vous en 2018 une nouvelle radioscopie du réseau, axée plus sur les organisations que sur les structures, sur les hommes et les femmes plus que sur les tâches, avec des chiffres mais aussi tout un tas de bonnes idées à valoriser.

Plus d'infos : <https://www.monatourisme.fr/carte-officesdetourisme-2018/>

OFFICES DE TOURISME

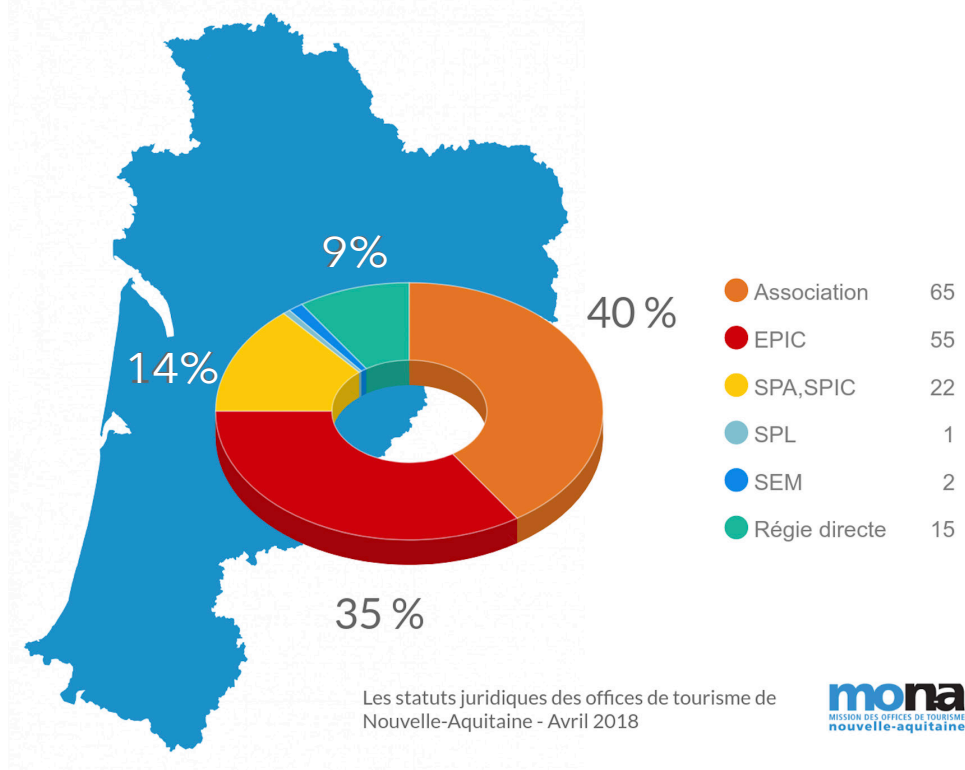


159 Offices de Tourisme

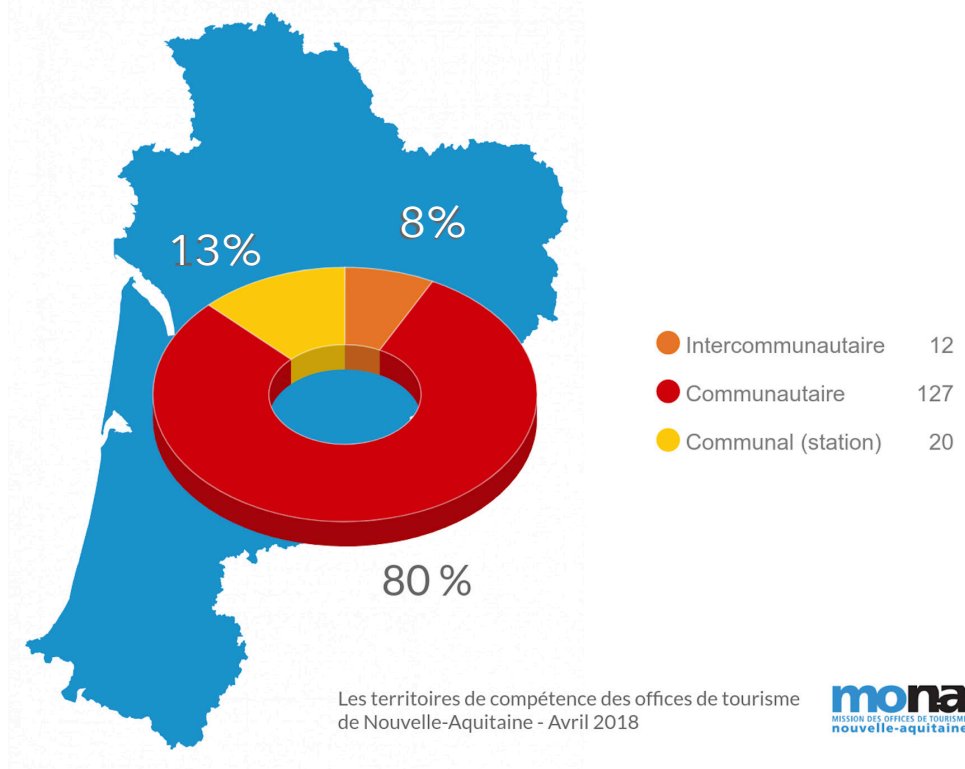


Nombre d'offices de tourisme par département de la Région Nouvelle-Aquitaine en avril 2018

STATUTS JURIDIQUES



TERRITOIRE DE COMPÉTENCE





▶ LA MONA AU PLUS PROCHE DU RÉSEAU

Les services au réseau



19 STRUCTURES
20 JEUNES VOLONTAIRES
107 MOIS EFFECTUÉS

4 STRUCTURES
ACCOMPAGNÉES

425 000 PLANS LIASSES
REALISÉS
39 STRUCTURES CONCERNÉES

177 HÉBERGEMENTS ONT
BÉNÉFICIÉ DES CODES
PROMOTIONNELS DU
PARTENARIAT

Plus d'infos : <https://www.monatourisme.fr/category/nos-services/>

MONARASMUS prend l'avion

En 2016, la MONA a signé une convention de coopération avec l'Abbaye aux Dames de Saintes dans le cadre du programme Erasmus+. La MONA a rejoint ce consortium car elle a manifesté la volonté de permettre aux offices de tourisme de monter en compétence et de faire évoluer leurs pratiques de médiation afin de les adapter aux attentes nouvelles des publics touristiques.



Depuis, la MONA a participé durant l'année 2017 à deux expériences de mobilité européenne :

- Une formation "Réenchanter ses visites guidées" pour 19 guides de la Nouvelle-Aquitaine à Edinburgh (Ecosse).
- Un séminaire d'équipe pour la Mona à Pilsen en République Tchèque pour réfléchir collectivement à la réorganisation interne de la structure, suite à la fusion de la MOPA et des FROTSI Limousin et Poitou Charentes en 2017.

Plus d'infos : <https://www.monatourisme.fr/erasmus-offices-de-tourisme/>

Grouper le travail

En 2017, 3 groupes de travail ont été lancés à l'initiative de membres du réseau des offices de tourisme néo-aquitains qui en sont également animateurs : le groupe des offices de tourisme ruraux, le groupe de travail autour de la communication avec les élus et enfin le groupe de travail autour des porteurs de projets.

Ces travaux ont permis une mise en commun des problématiques de chacun et seront l'objet d'un rendu lors du séminaire des directeurs à Saint Jean Pied de Port.

- Le groupe sur l'*accompagnement des porteurs de projets* a permis de rassembler les offices de tourisme positionnés sur cette mission, de partager leurs pratiques, de définir les besoins en formation et en développement. Aussi, le groupe a commencé à construire des outils partagés et une méthodologie pour les offices de tourisme souhaitant s'emparer du sujet et mieux travailler avec leur écosystème local.
- Le groupe sur la *communication des élus* a été l'occasion de nombreux débats sur la place et le rôle des offices de tourisme, et la manière de les construire avec la collectivité de tutelle. Une enquête pour mieux connaître nos élus et nos DGS a été lancée au niveau national et permet de travailler sur une communication plus pertinente pour un partenariat réussi.
- Pour les *petits offices de tourisme en milieu rural*, il a été question de définir leurs problématiques communes et spécifiques. Pas évident de mettre des offices dans des cases, et c'est là tout l'intérêt de leur réflexion. En sortira une synthèse qui évoque les constats et propose plusieurs pistes de travail.

En savoir plus : <https://www.monatourisme.fr/groupes-de-travail-de-mona/>

Y a-t-il un pilote dans l'avion ?

Le club indicateurs a pris un nouveau souffle en 2017. Piloté par Offices de Tourisme de France avec l'Université de Perpignan, le club a pour objectif d'améliorer l'efficacité des structures, et par là, des territoires touristiques, en se comparant sur la base d'indicateurs partagés. La première étape a été d'améliorer l'indice de touristicité pour se comparer entre offices de tourisme ayant le même potentiel de touristicité. Les indicateurs ont été améliorés et une nouvelle période de collecte a été lancée. Les membres du club pourront ainsi se servir d'un tableau de bord commun pour se comparer, définir les stratégies les plus efficaces et améliorer leur impact local.

En savoir plus : <https://www.monatourisme.fr/club-indicateurs/>



Le programme de professionnalisation 2017, seconde année dans notre grande région Nouvelle-Aquitaine a été encore une fois un succès. Ce programme a été soutenu par le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine, l'Etat-DIRECCTE et AGEFOS-PME. Une très forte mobilisation de tout le réseau sur les formations d'intérêt régional, les rencontres et les clubs a été observée. 2017 a aussi été l'année des webinaires : 29 réalisés sur des thèmes divers et variés qui sont aujourd'hui autant de ressources réutilisables sur notre site internet. Leur préparation a été un beau marathon ! Avec un nombre plus réduit de villes d'accueil pour privilégier un partenariat de qualité, nous remercions

les 11 offices de tourisme qui ont prodigué aux stagiaires leurs conseils éclairés. Merci également aux 40 formateurs mobilisés, dont nos expats MONA pour la qualité de leurs interventions, aux 41 intervenants d'avoir enrichi les webinaires et rencontres réseau, aux partenaires financeurs pour leur confiance toujours renouvelée, et à vous tous, 1040 stagiaires et vos structures pour votre participation et votre engagement. Notre challenge 2018 : toucher encore plus de structures, de salariés du réseau, et vous proposer des contenus toujours plus qualitatifs et adaptés à vos enjeux locaux.

Plus d'infos : <https://www.monatourisme.fr/bilan-2017-professionnalisation/>



1. Satisfaction générale

4,4 / 5 cohérence du programme

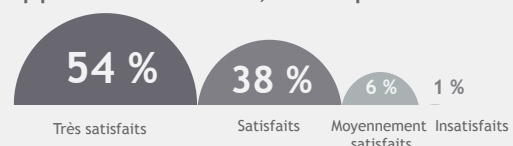
439 répondants aux questionnaires de satisfaction envoyés

4,6 / 5 qualité des interventions



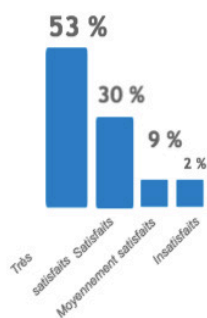
soit 45 % de taux de retour

Par rapport au contenu, les répondants sont :



2. Satisfaction par type d'action

Formations d'intérêt régional



Sur 5. Satisfaction sur la cohérence du programme : **4,4**

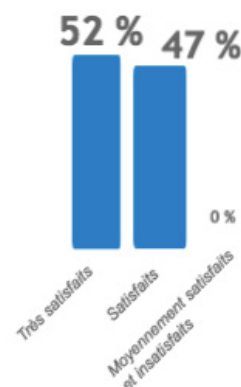
Sur 5. Satisfaction sur la qualité des interventions : **4,6**

88% D'entre vous ont été **très satisfaits** ou **satisfaits** du repas et des conditions matérielles

Parcours qualifiants

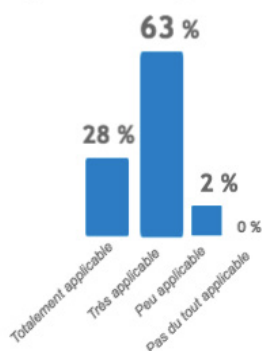
Sur 5. Satisfaction sur la cohérence du programme : **4,3**

Sur 5. Satisfaction sur la qualité des interventions : **4,3**



Formations d'intérêt local

Application des enseignements



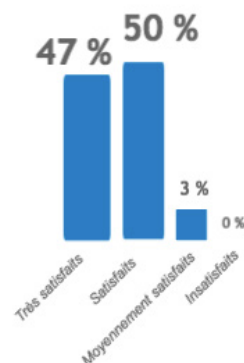
Sur 5. Satisfaction sur la cohérence du programme : **4,4**

Sur 5. Satisfaction sur la qualité des interventions : **4,7**

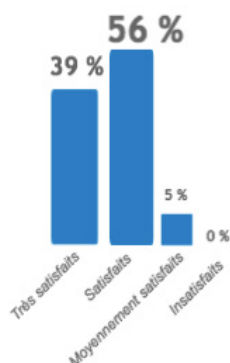
Rencontres réseau

Sur 5. Satisfaction sur la cohérence du programme : **4,4**

Sur 5. Satisfaction sur la qualité des interventions : **4,6**



Webséminaires

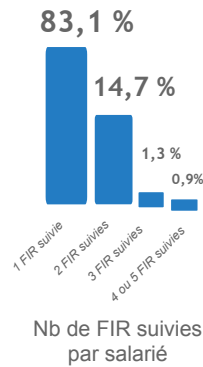


Sur 5. Satisfaction sur la qualité des interventions : **4,5**

3. Fréquentation par type d'action

Formations d'intérêt régional

Sur les 34 formations d'intérêt régional en moyenne **11** personnes par formation.



Parcours qualifiants



19 salariés candidats au Titre Chargé(e) de projets etourisme, dont **6** coachés en VAE

11 candidats au Certificat de Qualification Professionnelle Accueils Touristiques

Formations d'intérêt local

65 salariés formés au cours de 45 journées localisées sur **6** territoires

21 offices de tourisme ou pays concernés



Rencontres réseau



12 MONAtour, à la rencontre de **400** salariés du réseau.

Sur les 2 rencontres réseau **88** personnes au total.



Webséminaires

Sur les 29 webséminaires en moyenne **14** personnes par réunion, pour **415** participants au total



4. Podium des format

Affiner sa compétence de community manager de destination

2



5. Focus sur les Formations d'Intérêt Régional, parcours qualifiants et actions locales

Stagiaires de formations, qui êtes-vous ?

ions les plus réussies

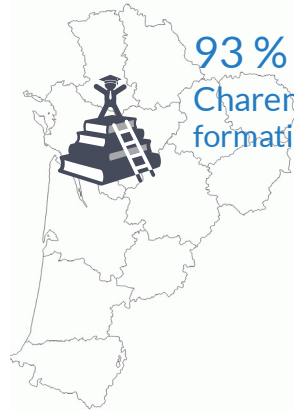
er son
et de
hors
murs

1

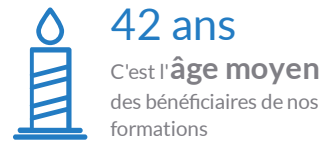
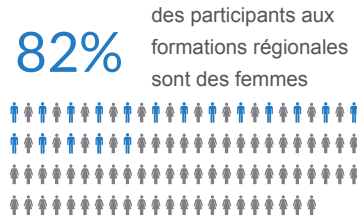
3

Entretenir ses relations avec la presse

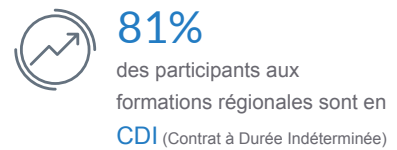
100 % des structures de Charente-Maritime ont réalisé au moins 1 formation



93 % des salariés de Charente ont participé à au moins 1 formation



- Qualification
- ▼ Employé 43.8%
 - ▼ Technicien 32.1%
 - ▼ Cadre 24.1%

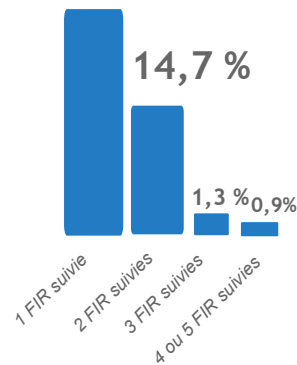


84 % Offices de tourisme

6 % ADT CRT

10 % Collectivités

83,1 %



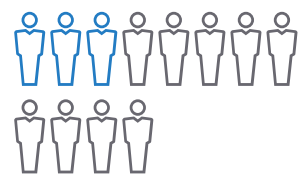
Vous avez suivi...

2,6 FIR consommées par structure



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

2,6 Salariés bénéficiaires par structure



Le qualifiant, une nouvelle opportunité pour le réseau

Trois nouveaux parcours ont été proposés par la MONA avec obtention d'un diplôme à la clé ! En s'appuyant sur le travail de référentiel de compétences, élaboré par le certificateur Offices de Tourisme de France, la MONA a ainsi formé et accompagné 48 salariés de Nouvelle-Aquitaine pour obtenir 3 diplômes :

- un Certificat de Qualification Professionnelle "Réfèrent Accueils Touristiques" par le biais d'un parcours complet de 22 jours de formation ponctué de 9 évaluations + un quizz de fin de cursus
- un Titre Chargé de projets Etourisme via 22 jours de formation ponctué de 7 évaluations + un quizz de fin de cursus
- un Titre Chargé de projets Etourisme par la voie de la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) via un accompagnement de 24 heures par personne.



En savoir plus : <https://www.monatourisme.fr/le-titre-accueils-touristiques/>
<https://www.monatourisme.fr/titre-charge-de-projets-etourisme/>



Sont diplômés

12

Salariées ont obtenu le CQP "Réfèrents Accueils Touristiques", soit un taux de réussite de 93 %

11

Salariés ont obtenu le Titre "Chargé de projets Etourisme", soit un taux de 92 %

5

Salariés accompagnés ont obtenu le Titre "Chargé de projets Etourisme" par la voie de la VAE .

1. Satisfaction générale

FORMATIONS QUALIFIANTES 2016-2018

30 répondants

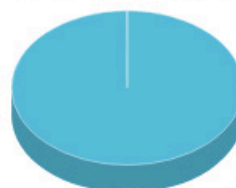
aux questionnaires de satisfaction



4,4/5 cohérence du programme et la progression pédagogique

4,5/5 qualité des interventions

Qualité du contenu des formations



Très satisfait - Satisfait

100 %

Moyennement satisfait

0%

Insatisfait

0%



▶ LES ACCOMPAGNEMENTS SUR-MESURE, GENÈSE DE COACHING PERSONNALISÉ

Le succès de MUTECO

Dans le cadre du dispositif "Mutations Économiques" (MUTECO), le FPSPP et AGEFOS-PME Nouvelle-Aquitaine ont accompagné financièrement et se sont appuyés techniquement sur la MONA pour répondre favorablement aux besoins en formation de 6 territoires : Agenais, Béarn des Gaves, Pays Adour Landes Océanes, Pays Basque, Sud Gironde, Sarlat.

Au total, ce sont 45 journées qui ont été programmées sur les thématiques SADI et Gestion de la relation client.

2017 marque le début de l'ingénierie des formations sur-mesure dans les offices de tourisme néo-aquitains.

Les rendez-vous de l'été 2017

Rappelez-vous, en 2016 l'équipe de la MONA avait rencontré tout au long de l'été 50 offices de tourisme de la Nouvelle-Aquitaine pour mieux appréhender les conséquences des regroupements et pour faire évoluer nos services. En 2017, la MONA s'est entretenue cette fois-ci avec 31 structures de plus de 11 salariés avec comme principal objectif de mieux cibler les besoins internes pour des programmes de formation sur-mesure en 2018.

20 territoires NOTT, 20 dynamiques de professionnalisation !

Dans le cadre de la politique régionale, l'appel à projet NOTT (Nouvelle Organisation des Territoires Touristiques) est une réelle opportunité pour favoriser les dynamiques de développement touristique. A ce titre, la MONA s'emploie à accompagner techniquement la mise en place d'actions de professionnalisation à l'échelle locale. Fin 2017, 20 territoires sont soutenus. Courant 2018, trois nouveaux dépôts de candidature sont proposés par le Conseil Régional de la Nouvelle-Aquitaine aux territoires qui le souhaitent : février, juillet, octobre.

Accompagner les managers dans le changement

2017 a été l'année du grand chamboulement des territoires. Lorsque l'on se retrouve sur un territoire étendu, la question de l'organisation devient primordiale. Et les managers sont en première ligne pour impulser et accompagner ce changement, voire définir de nouveaux modèles d'organisation.

Deux rencontres du réseau ont rassemblé près de 90 participants : l'une pour les directeurs et cadres intermédiaires autour des modes d'organisation multi-sites, l'autre spécifiquement pour ces derniers afin de partager un quotidien de manager. Meschers, Bordeaux, deux journées fortes en échanges, en convivialité, et en inspiration.

En savoir plus : <https://www.monatourisme.fr/les-nouveaux-modes-dorganisation-pour-des-structures-multi-sites/>
<https://www.monatourisme.fr/quotidien-manager/>



Quelques extraits choisis de nos experts :

Edwige Dupebe :

« Pour manager, c'est-à-dire pour faire-faire, l'encadrant doit adopter les 10 comportements clés de la réussite : communication, compréhension, optimisme, exemplarité, négociation, adaptabilité, exigence, affirmation de soi, courage et fiabilité. Parmi eux, certains relèvent de l'exigence, d'autres de la bienveillance. La contraction de ces 2 mots sonne « Exillance ». »

Florian Perret :

“Deux éléments clés pour une transition positive dans vos structures : utiliser la créativité et accepter une part d'incertitude sur l'avenir de l'organisation, avoir une gouvernance adaptée et une répartition des initiatives.”

Jean-Pierre Conduché :

“L'individu parfait peut être décrit comme étant : communicatif, motivé, organisé, créatif, dynamique, objectif, méticuleux, diplomate, bien informé... il n'y a guère de chance de trouver toutes ces qualités réunies en une seule et même personne... Qu'est-ce qui fait que des gens tous très brillants peuvent avoir des résultats très différentes lorsqu'on les met à travailler ensemble ? C'est ce qui se passe entre vous, qui fait qu'une équipe fonctionne !”



Céline Langlois :

« A la question comment se positionner vis à vis de son équipe et de son N+1 ?

Les clés pour développer son rôle/ sa mission de manager intermédiaire sont de deux ordres :

- 1) Accompagner et développer ses équipes vers une prise d'autonomie et d'initiatives, ou comment passer du faire au faire-faire et faire avec.
- 2) Faire preuve de courage managérial tout en développant des relations positives avec ses équipes. »

#NADOT2018, une première en Nouvelle-Aquitaine

C'est la première édition du #NADOT qui se tient à Saint-Jean-Pied-de-Port : le séminaire des directrices et directeurs d'offices de tourisme, d'ADT/CDT, mais aussi animateurs de pays touristiques ou de parcs naturels. Un groupe de directeurs a travaillé sur l'organisation du programme, et l'office de tourisme local n'a pas ménagé sa peine pour préparer des moments de convivialité et de découverte du territoire.

La MONA souhaite renouveler annuellement cet évènement, en impliquant fortement les directrices et directeurs dans l'organisation.

Un programme de professionnalisation aux petits soins pour 2018

53 actions de professionnalisation dont 27 nouveautés sont au programme pour 2018.

Maintenant que le bing bang de la loi NOTRe commence à s'estomper, il est temps d'accompagner le réseau sur l'organisation des nouvelles structures. C'est l'objectif de nombreux temps de professionnalisation autour du management ou du travail en multi-sites. Le numérique est largement représenté dans le programme, spécialement autour de la création de contenus.

Les deux parcours professionnels "Chargés de projets et tourisme" et "Accueils Touristiques" sont reprogrammés, une volonté de poursuite du travail sur les parcours individuels.

Côté format, le "blended learning", un mix de formations en présentiel et à distance est privilégié. Les webinaires se poursuivent, et pour la première année, quatre d'entre eux seront réalisés en collaboration avec Trajectoires Tourisme, notre homologue en Région Auvergne Rhône-Alpes.



PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION
DE LA BRANCHE TOURISME

mona
MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine



Le sur-mesure 2018

La Mona développe en 2018 des formations sur-mesure intra-entreprise. Elle accompagnera une quinzaine de structures* en leur construisant un programme adapté sur la gestion de projet, la commercialisation, le marketing, la cohésion d'équipe, la stratégie d'accueil, la relation client..., en leur choisissant les intervenants adéquats, en leur organisant la formation et en leur conseillant sur les meilleurs financements.

*Saint-Emilion, Brive, Destination Royan Atlantique, les Grands Lacs, l'île de Ré, Limoges, la Vallée de la Dordogne, La Rochelle, Béarn des Gaves, Sarlat, les offices de Haute-Corrèze, Bordeaux, Tulle, Saintonge Dorée...

Le partenariat avec l'Abbaye aux Dames de Saintes dans le cadre du programme Erasmus+ perdure pour 2018. Deux mobilités sont programmées. Une à Berlin en février 2018 autour de la thématique "Tourisme, habitants, greeters, ambassadeurs locaux" et une prévue pour la première semaine de décembre à Vienne en Autriche avec un stage d'observation sur l'implication des autorités locales dans le développement et la vie touristique.

Ressourcez-vous !

Le site internet de la MONA a pris un coup de jeune en 2017. Depuis le début de l'année, tout se fait en direct, y compris les inscriptions aux formations. Le précédent site regorgeait de ressources issues des formations, rencontres et divers partages d'expériences, qui n'étaient pas toujours très visibles pour le réseau. Après plus d'un an de toilettage et de rédaction de nouveau contenu et grâce au travail de fond qu'a mené Juliette Wettstein, en stage à la MONA de février à juillet, le centre de ressources est désormais opérationnel. Il se veut fidèle à nos valeurs : technique sur le fond, respectueux des sources, des exemples et des auteurs, impulsateur de projets, bouillonnant d'idées et uni sur la forme. Organisé par thématiques majeures, il est libre et ouvert. La plupart des contenus sont accessibles en Creative Commons, vous pouvez donc les partager et relayer, et c'est toujours mieux évidemment d'en citer la source. Allez y piocher bonnes idées, retours d'expériences ou encore articles de fond, et surtout n'hésitez pas à nous aider à l'améliorer !

 En savoir plus : <https://www.monatourisme.fr/ressources/>

Un trophée pour notre projet de Fabrique e-learning

C'est dans le cadre des 15^{ème} universités d'hiver de la formation professionnelle à Biarritz que la MONA a remporté un superbe trophée dans la catégorie dédiée aux projets Nouvelle-Aquitaine, «la Fabrique e-learning». Ce projet consiste à envisager la production de contenu de formation à distance qui serait à disposition des professionnels du tourisme, des étudiants, ou des habitants. Dès 2018, nous souhaitons lancer les premières réalisations.

 Plus d'infos : <https://www.monatourisme.fr/g60-trophee-projet-de-fabrique-e-learning/>



mona
MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine



MONA
60-64 rue Joseph Abria
33000 BORDEAUX
www.monatourisme.fr
mona@monatourisme.fr
05.57.57.03.88