

20
22

RÉCIT D'ACTIVITÉ

mona mission
des offices
de tourisme
Nouvelle - Aquitaine



Raconter une année pour un rapport d'activité a-t-il finalement du sens ? L'activité ne démarre pas au 1er janvier et ne se termine pas au 31 décembre. La page ne se tourne pas comme un livre de comptes. Notre histoire à vos côtés se poursuit au fil des jours, des semaines, des mois. Elle se raconte au fil des relations stimulées, des rencontres créées et parfois des rendez-vous manqués.

Les rencontres justement sont pour nous des moments précieux, tous complémentaires les uns des autres. Elles nous ont amenés du MONAtour à la Révolution de l'Accueil en 2022, mais aussi aux commissions nationales d'ADN Tourisme, au comité de filière de la Région, à la Coopérative Tiers-Lieux, à l'ANACT, au Tourisme Lab, à l'Institut du numérique responsable, aux rencontres nationales, à la quarantaine d'acteurs de la formation oeuvrant à nos côtés et bien d'autres acteurs encore.

La rencontre est celle aussi qui se crée, en interne, en équipe, avec une gouvernance mobilisée et des administrateurs acteurs sur des thèmes centraux comme l'Animation Durable des Destinations, la Qualité de Vie et des Conditions de Travail, la transmission des savoirs.

Avec constance et questionnement régulier, aux travers les années, ces rencontres nous amènent à animer et accompagner la professionnalisation des individus et des territoires de Nouvelle-Aquitaine pour continuer à comprendre nos métiers, le rôle de nos organisations et le monde dans lequel elles agissent.

Sensibilisation, accompagnement, formations, centre de ressources animent nos relations et ont permis notamment de mener cette année plus de 50 jours d'accompagnement sur mesure, 130 jours de formation avec une satisfaction supérieure à 4,5/5. En 2022, le bilan, c'est aussi 24 sessions annulées et autant de travail et de collaboration préparatoires non exploités avec le réseau et avec les organismes partenaires.

Quatre chiffres simples, transparents, ne représentant qu'une part de notre activité, que quelques lignes d'un rapport moral, mais quatre chiffres qui racontent une histoire, celles de quelques rendez-vous manqués, de nombreuses relations stimulées et de rencontres créées. Cette histoire est celle que nous construisons en Nouvelle-Aquitaine à vos côtés depuis janvier 2017 et qui vit dans notre projet associatif 2021-2024.

Valérie
Marie
Fabien
Charlotte
Laure
Hélène
Jean-Baptiste
Sophie
Camille
Florent
Amélie
Loïc

Notre carte d'identité



Découvrez les portraits de l'équipe

Notre équipe



13
salariés



Bordeaux
Limoges
Télétravail

Notre budget



1,2 M€
de budget



50 %
de soutien
régional

Notre gouvernance



23
membres au sein du
Conseil d'Administration

Notre raison d'être



**Stimuler les individus
et les territoires**
pour les rendre

compétents
novateurs
connectés
fiers de leurs actions

Notre empreinte carbone



60 000 km
parcourus en 2022
dont **36%** réalisés
en train, transport
en commun ou
covoiturage



379Go
de stockage
numérique soit
l'équivalent de 344km
en avion

Notre impact sur le développement local



174
fournisseurs



25 000 €
injectés dans
l'hôtellerie/restauration
grâce aux formations

Notre réseau



172
organisations adhérentes



1610
ETP

148 Offices de tourisme

10 ADT/CDT

1 Service tourisme départemental

5 Parcs Naturels Régionaux

5 Communautés d'agglomération / de communes

3 Pôles d'équilibre territorial et rural / syndicat intercommunal

Quelques moments de notre année à vos côtés



FÉVRIER
Webséminaire avec
Trajectoires Tourisme
#ecosystème



MARS
MONATOUR
#échanges



JUILLET
Immersion terrain
#eductour

JANVIER
Initiation au tourisme
durable
#formation



AVRIL
Commission
professionnalisation
#contributions



JUIN
Parcours inspirant
aménagement
#inspirations

MAI
NADOT
à Limoges
#stratégies





AOÛT
INTRA à la Réunion
#expertises



OCTOBRE
encontre des ET
#national

NOVEMBRE
Formation prise de belles
photos ©SabinePerbos
#compétences



SEPTEMBRE
Entract Act4
#ludopédagogie



DÉCEMBRE
Rev Accueil
#réseau





NOS ACTIONS POUR STIMULER NOTRE ORGANISATION

Participative

MONA Apprenante

En 2022, nous avons pu nous appuyer sur

Une vie d'équipe rythmée et engageante



17
temps
d'équipe

Pour nous, la proximité avec le réseau, c'est être au contact de la réalité du terrain pour la satisfaction des individus et des structures, de toutes tailles et statuts. Cela demande de travailler sur notre **mode d'organisation** afin de **fluidifier la circulation de l'information**, de **transmettre les savoirs en interne** avec les MONAcadémies, de **créer collectivement notre plan d'actions**, que chacun comprenne les enjeux de la structure. Autant de sujets abordés lors de nos 17 temps d'équipe par an et nos rituels du lundi matin pour stimuler une MONA apprenante.

Découvrez [notre équipe](#)

“

Pour certaines personnes, deux ans à la MONA cela peut paraître court ou long. En tout cas, en deux ans je ne pensais pas devenir la professionnelle que je suis aujourd'hui. L'alternance a été un tremplin dans ma vie professionnelle. J'ai grandi humainement et professionnellement.

Manon Albuixech - en alternance de 2021 à 2022

Nous en profitons pour remercier Manon et Cécile en stage cette année !



”



Une gouvernance participative

15
temps forts

La MONA fait le choix d'**inclure le bureau et le Conseil d'administration dans son fonctionnement** pour appuyer une stratégie en adéquation avec nos valeurs. Ce sont par exemple 10 bureaux sur l'année, des conseils d'administration et rendez-vous des administrateurs. Ces derniers sont associés à des thématiques portées par l'équipe tout au long de l'année.

Découvrez [notre gouvernance](#)

“

Le dernier CA était une expérience inspirante car il était précédé d'un temps d'ateliers pour échanger sur l'ADN de la MONA et nos rôles pour y contribuer.

*Samuel Courtois - Agglomération Rochefort Océan
Administrateur de la MONA dans le collège des Territoires Associés*

”

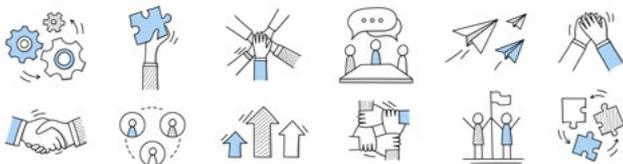


Un socle : notre plan de développement des compétences

553
heures

L'année 2022 a permis d'explorer en formation d'équipe la notion de talents dans une organisation. Cette formation complète celle des années précédentes sur les modes d'organisation et les prises de décisions collectives pour que chacun puisse jouer pleinement son rôle dans le collectif. Avec **553h de formations suivies** sur l'année dont une certification professionnelle, la MONA poursuit son **plan de développement des compétences** établi pour 3 ans, s'appuyant sur la transmission des savoirs en interne et un investissement financier représentant 3 % du budget.

Découvrez [notre méthode](#)



“

Votre équipe donne envie de croire que le collectif peut encore l'emporter sur l'esprit de compétition.

Baptiste et Nicolas, formateurs externes

”

2

NOS ACTIONS POUR STIMULER LES RELATIONS

Animation
Observation

Représentation
Valorisation

En 2022, nous retrouvons

Le MONATOUR, un moment privilégié de rencontres des équipes



Le MONATOUR 2022 a fait la part belle à la notion de talents au sein des organisations. Cette idée fait suite à une réflexion interne menée sur nos propres talents à la MONA. Au total, 61 structures étaient présentes sur 4 lieux en Nouvelle-Aquitaine : Saint-Paul-lès-Dax, Niort, Limoges, Bordeaux. Le but de cette demi-journée était de **se questionner sur les talents de son équipe et de les partager entre pairs**. Le MONATOUR est le premier rendez-vous de l'année permettant **d'échanger, de se questionner et de transmettre une animation**. Les participants ont construit un arbre à talents avec les talents à préserver au sein des organisations aujourd'hui et demain.

61
structures

Revivez [le MONATOUR](#)



“

Merci beaucoup ! Continuez les ateliers, c'est vivant, participatif et ça aide à une réflexion globale de manière naturelle !

”



Le NADOT, le RDV pour les directions

Après deux ans d'adaptation du NADOT, c'était le grand retour du NADOT en présentiel dans un lieu unique : Limoges. **71 participants** se sont joints à nous pendant deux jours. Cette année, nous avons abordé **l'évolution des modèles managériaux et organisationnels**. Un sujet déjà très présent à la MONA via le programme Entract, qui a également fait suite au MONATOUR avec une conférence et un atelier sur la gestion des talents.

Continuez de vous inspirer



“

Immense joie de témoigner, puis d'échanger avec les participants ! J'ai été impressionné par leur ambition, celle de diriger des organisations toujours plus inclusives, et dont la performance passe par le bien-être des salariés. J'ai été touché par leur sincérité, le courage d'avouer chacun ses limites : un beau point de départ pour une entreprise pleinement humaine !

Vincent Nicollet - Commun lundi

”

La radioscopie, un outil d'observation stratégique du réseau



Avec l'aide des relais territoriaux départementaux, nous avons pu **mettre à jour la radioscopie des offices de tourisme**, analyser et communiquer une infographie à l'ensemble du réseau. Ces données tant quantitatives que qualitatives, sont utiles pour l'aide à la décision au sein du réseau et pour la MONA.

Cette observation régulière permet à chacun de situer sa structure dans le paysage du touristique institutionnel de Nouvelle-Aquitaine.

Parcourez notre radioscopie



De **nouveaux items** sont apparus en 2022, notamment sur les **volets "social"** (accords d'entreprise, télétravail, accords d'intéressement, avantages sociaux, CSE) et **"Ressources Humaines"** (répartition H/F des ETP)



Notre implication dans les stratégies et productions régionales et nationales

83
jours



En 2022 encore, nous avons nourri nos relations avec un réseau étendu et transmis notre vision auprès de nos partenaires. Avec la **Région**, l'automne a été l'occasion de balayer la **feuille de route du tourisme durable**. Nous avons **alimenté le comité régional de la filière hôtellerie-restauration-tourisme** pour traiter notamment des problématiques liées à l'emploi.

La gouvernance du **Tourisme Lab** ainsi que les actions partagées avec la **Coopérative Tiers-Lieux** sont pour nous l'occasion de tisser des liens avec l'écosystème des start-ups et entreprises d'un côté, des tiers-lieux de l'autre. Nous avons à nouveau co-organisé les Rencontres nationales du tourisme puis co-construit le programme et animer des ateliers.

Quand nous sortons de Nouvelle-Aquitaine, c'est pour nous rendre aux rendez-vous de la **commission prospective d'ADN Tourisme**, échanger avec les collègues aux **journées nationales des animateurs d'offices de tourisme et aux rencontres du réseau ADN** ou encore **témoigner de nos démarches sur la QVCT** auprès de l'ANACT.

Parcourez [notre écosystème](#)

Des relations inter-sectorielles durables pour nourrir l'innovation



Quand la MONA joue le rôle de **couveuse de projets**, cela donne vie à de belles rencontres. Le 4 juillet, nous avons échangé avec les équipes d'Okantis, Destination Limoges, Hôtel Ibis Centre, membres du Limoges Act. Le sujet de la **charge mentale** au travail avait été priorisé à la fois par notre équipe dans le cadre du plan d'actions CSE et par les managers de Limoges Act dans le cadre des **rencontres inter-entreprises QVTT - Qualité de Vie au Travail Territoriale**. Une après-midi de réflexion avec de l'apport théorique, de production avec un état des lieux de chaque structure, et bien-sûr de convivialité. Après deux années d'expérimentation, au sein de la MONA et avec le soutien de Destination Limoges, Limoges Act se développe avec le collectif local et dans le cadre de la coopérative d'activité et d'emploi Oxalis, avec Florent et Charlotte à la manœuvre. Les passerelles restent actives, pour continuer à se nourrir ensemble de cette vision territoriale et inter-sectorielle.

55
personnes



“

Super intéressant de voir comment ça se passe ailleurs !

”



NOS ACTIONS POUR STIMULER LES TRANSITIONS

Accompagnement
Transition

Expertise
Centre de ressources



En 2022, elles consistent à



Accompagner et conseiller les OGD dans leur
Responsabilité Sociétale des Entreprises 

ZOOM SUR LA STRATEGIE DURABLE

52

personnes
formées aux
enjeux du
développement
durable et du
numérique
responsable

49%

du réseau réunis
pour le Data-day



Depuis 2019, nous observons une véritable volonté de transition du réseau qui s'est sensibilisé aux notions de développement et de tourisme durable. La stratégie des petits pas continue à faire ses preuves et le durable tend à être intégré dans chacune des missions quotidiennes des structures : accueil et sensibilisation des publics, gestion de la boutique, accompagnement des professionnels, stratégie de territoire, communication responsable, etc.

Une transition toujours accompagnée et facilitée par la MONA pour en faire une véritable action collective au service de l'animation durable des destinations.

Poursuivez [la transition durable](#)





En 2022, l'Agence de la transition écologique (ADEME) a accompagné la MONA au changement de comportement en déployant l'axe 6 de l'ADDES "Communiquer sur son engagement". Un ensemble d'actions a ainsi été créé afin de **sensibiliser et de former son réseau à la thématique du Numérique Responsable**.



Le parcours Numérique Responsable

En 2022, nous avons mis en place une formule inédite de 35h qui a alterné théorie et pratique. 9 participants ont analysé l'empreinte de leur outil numérique et formalisé une stratégie numérique responsable dans leur structure.



La Rencontre réseau Numérique Responsable

Le 21 septembre, 44 participants se réunissaient pour mettre en application les méthodes développées pendant le parcours numérique responsable.

ZOOM SUR LA STRATEGIE MANAGÉRIALE ET TERRITORIALE

22
managers
et

277
salariés
accompagnés

3
accompagnements
à la co-construction
de raison d'être



La transition du réseau en matière d'accueil, de tourisme durable, de coopération territoriale s'accompagne d'une **transformation organisationnelle et décisionnelle**. Trois années après le lancement de l'expérimentation, l'entract a permis à une partie du réseau de prendre en main la **mutation de leurs organisations et de leurs stratégies** en s'appuyant sur les sujets de la qualité de vie et des conditions de travail et les pratiques d'intelligence collective.

Transformez votre organisation



Accompagner et conseiller les OGD dans l'évolution de leurs métiers

ZOOM SUR LA STRATEGIE PARTENARIALE

51%

des structures du réseau sensibilisées et/ou formées

49

participants au Club Meublés

nomak

NOUVEAU
MARKETING
DE SERVICES

Le tourisme institutionnel continue de se questionner sur la manière d'**interagir avec son écosystème d'acteurs locaux**. Si les années précédentes l'accent semblait être mis sur la montée en compétences (politique tarifaire, méthodologie d'animation ou de gestion de projet, offre de services, communication...), les regards se concentrent désormais sur la planification stratégique et la mise en oeuvre opérationnelle à l'échelle de sa structure, nécessitant une part importante de temps dédié en interne, en lien avec l'ensemble des missions et actions déployées par un OGD.

Repensez votre stratégie partenariale

ZOOM SUR LES STRATEGIES D'ACCUEIL

SADI

87

personnes formées aux stratégies

7

OT accompagnés sur le ré-aménagement de leur lieu d'accueil

En 2022, nous avons poursuivi nos **accompagnements sur le SADI**. Dans les murs, en repensant la vocation et le réaménagement des lieux d'accueil. L'occasion de s'ouvrir à la notion de tiers-lieux. Hors les murs, en animant par exemple des communautés d'accueillants/socio-pros à l'échelle du territoire. A distance avec une attention constante portée sur les contenus en ligne et les outils au service du conseil personnalisé (carto en open source avec OpenStreetMap, carnet de voyage avec Sirtaqui...) Sans oublier Qualité Tourisme. A cela vient s'ajouter, des moments d'échanges privilégiés entre référents accueils des OT de toute la région.

Révolutionnez l'accueil

LA RÉV'OLUTION DE L'ACCUEIL



Le 1er décembre 2022, 117 personnes se retrouvaient à Cognac pour la **Rév'Accueil!** Une journée riche en production et en ressources avec les 2 conférences et les 5 ateliers que le **collectif SADI Inspi** a valorisé lors du **webséminaire de la Rév'ision de l'Accueil** avec plus de 130 participants.

NEW Le parcours repositionner et réaménager son lieu d'accueil

Un parcours de 35 heures mixant retours d'expérience, apports méthodologiques et visites de terrain suivi par 6 salariées du réseau pour définir sa feuille de route. Tout ceci a permis d'enrichir la **boîte à outils** en ligne avec 3 entrées proposées : se questionner sur son projet d'aménagement, s'inspirer des pratiques au sein du réseau, se faire accompagner par la MONA.



Accompagner et conseiller les OGD dans une démarche de coopération territoriale



En 2022, la MONA a accompagné **Charentes Tourisme et les offices de tourisme des Charentes** sur 3 journées pour aborder la mécanique de **coopération inter-structures et la priorisation des actions partagées**. 6 séquences ont également rythmé l'année pour accompagner les **5 Parcs Naturels Régionaux** de la région en partenariat avec le **CRT Nouvelle-Aquitaine**.

2

accompagnements innovants



Deux objectifs à travers cet **accompagnement mutualisé CRT/MONA** :

- Une montée en compétence conjointe à l'échelle des cinq parcs autour de l'animation et de l'accompagnement des professionnels locaux
 - Une visibilité commune de l'offre des PNR via des actions de promotion et de communication dédiées
- Une **collaboration** qui a donné lieu à une véritable **démarche de coopération territoriale**.

Retrouvez [les détails du projet](#)

Parallèlement à cela, la MONA a poursuivi en 2022 son **soutien aux territoires retenus dans le cadre du dispositif NOTT**, aux côtés de la **direction tourisme de la Région Nouvelle-Aquitaine**. Plusieurs séquences animées sur le sujet de la **professionnalisation comme outil d'animation au service des acteurs privés** ont permis de croiser les pratiques et faciliter les mises en œuvre de PLP "Programmes Locaux de Professionnalisation".

La boîte à outils NOTT-ACTT et des PLP 2022 a été totalement mise à jour.

Impulsez [la coopération](#)





NOS ACTIONS POUR STIMULER L'EMPLOI ET LA FORMATION

Référent territorial de professionnalisation Technicité Organisme de formation

En 2022, elles consistent à



Assurer le bon fonctionnement de
l'organisme de formation au quotidien

26

indicateurs

Ces dernières années, un nouveau challenge s'est imposé pour tout organisme de formation : la **certification qualité Qualiopi**. Après avoir obtenu cette certification en 2021, le défi est de **maintenir l'exigence et de faire vivre les procédures** mises en œuvre dans le quotidien.

Des échanges en 2022 ont été organisés avec des personnes ressources sur le sujet afin d'appréhender sereinement l'audit de surveillance programmé début 2023.

Découvrez [nos engagements qualité](#)

“

Quand on parle démarche Qualité en interne, on a parfois l'impression de ramer à contre-courant. L'une de nos victoires, dans notre démarche Qualiopi en 2022, a été de structurer notre veille d'information. S'entendre sur le contenu, la manière de faire, la manière d'envisager son partage... Une vraie avancée pour notre collectif et qui va encore s'affiner !

”

Qualiopi 
processus certifié

 **RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

La certification qualité a été délivrée au titre
de la catégorie d'action suivante :
ACTIONS DE FORMATION

Nourrir la réflexion autour de la professionnalisation du réseau



Tout au long de l'année, les nombreux rendez-vous avec le réseau permettent la construction du guide de la MONA. La principale préoccupation est de mettre en adéquation les réalités du terrain avec les offres de formations proposées.

Il convient de souligner la richesse des travaux produits en 2022 par les **28 membres de la Commission Régionale de Professionnalisation**. Cette Commission, animée par la MONA, prend plaisir à se retrouver deux jours par an pour **réfléchir transition, emploi, formation, compétence, management...** Le tout agrémenté d'un travail de veille mené par l'équipe de la MONA au quotidien.

28
membres



“

C'est un plaisir d'avoir un groupe qui prend plaisir à prendre du temps pour se retrouver et phosphorer ensemble sur des sujets importants comme les transitions, l'emploi et la formation.

Témoignage d'un membre de la commission professionnalisation

”



Mettre en oeuvre les formations

80%
des structures

Nous proposons depuis plusieurs années maintenant des **formations interrégionales** et offrons également la possibilité de faire des **formations en intra entreprises** pour renforcer les dynamiques d'équipe.

80 % des structures du réseau ont bénéficié d'une formation en 2022.

Cette année était pourtant particulière sur l'exécution du programme puisqu'un certain nombre de sessions de formations ont été annulées faute de participants. La qualité était au rendez-vous avec une note de **satisfaction en moyenne de 4.5/5**.

Consultez les chiffres clés

“

Merci à Elise et Béatrice pour cette formation enrichissante, qui permet de cerner les principales problématiques de la gestion comptable d'un EPIC, et d'avoir su répondre aux questions de terrain des participants.

”

“

La formatrice est très pro et a su faire preuve d'adaptabilité, malgré des contraintes extérieures, je retiens globalement du positif !

”

“

Une formation qui devrait être suivie au moins une fois par toute personne travaillant dans un OGD, peu importe ses missions.

”

“

Merci pour cette formation que je recommande à toute personne souhaitant moderniser son ton et sa communication, peu importe le support !

”

CHIFFRES CLÉS 2022 PROGRAMME DE PROFESSIONNALISATION



135 structures
bénéficiaires
d'une action de
formation
soit **78,5 %**
du réseau



451
stagiaires
(Nombre de
personnes ayant suivi
une formation)

364
bénéficiaires
(utilisateur unique qui
réalise 1 ou plusieurs
formation)



53
sessions de
formations d'intérêt
régional



8,2
stagiaires en
moyenne par session



6 987,4
heures de
formation



24
sessions
d'accompagnement
sur mesure

LES FORMATEURS

32
formateurs partenaires

15
formateurs MONA et Expairs

SATISFACTION



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

4,7/5
pour la
qualité de
nos
formations
EXPAIRS



4,4/5
objectifs de la
formation en phase
avec les
problématiques en
poste



97,4 %
recommandent
la formation

TOP 3 DES COUPS DE COEUR DU RÉSEAU

qui ont obtenu 5/5 en taux de satisfaction

- Concevoir des espaces d'accueil novateurs
- Ancrer son cœur de métier d'expert de destination
- Co-construire son SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information)



TOP 3 DES DÉPARTEMENTS TOUCHÉS PAR DES ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION

en % des salariés du réseau





La valeur ajoutée d'un programme de formation ? Ses intervenants bien entendu, que nous sélectionnons avec soin aux travers d'un **marché public** mais aussi par le biais du **réseau EXpairs**, composé de membres du réseau et de la MONA.

En 2022, nous avons **animé un pool de 47 intervenants**. Cela prend la forme de rendez-vous personnalisés, de temps d'informations nommés "**MONAcadémie**"... Ces temps favorisent le partage de connaissances et l'acquisition de nouvelles compétences dans le but de pouvoir continuer à proposer des formations de qualité au réseau.

47
intervenants

Rencontrez **nos expairs**

“ Un partenariat efficace au service de la montée en compétence du personnel des OT ”

“ Bonne humeur toujours au RDV, quel bonheur de partager et d'échanger avec des collègues ! ”

“ Merci pour vos contacts toujours agréables, merci pour les sourires même à distance, merci pour l'accueil dans les offices, et bravo pour votre professionnalisme ! Hâte de retravailler avec vous... ”



Relayer des informations au réseau sur l'emploi, l'alternance et le service civique

95
offres d'emploi
en ligne

Notre rôle est de faire monter en compétences notre réseau. Mais au delà, nous nous attachons aussi à relayer tout type d'information sur l'**emploi** auprès d'autres publics comme les jeunes, les étudiants les demandeurs d'emploi qui constitueront notre réseau demain.

C'est pourquoi, notre **agrément régional Service civique** a permis de recruter 5 jeunes en 2022, un **partenariat avec l'AFDAS** a permis de mettre en oeuvre un webséminaire pour présenter le dispositif d'alternance et notre site internet a permis de relayer plus de **95 offres d'emploi du réseau**.

Recrutez un jeune en mission de service civique



Nous travaillons avec vous

Nos partenaires nationaux



Nos partenaires régionaux



SUIVEZ-NOUS !



60-64 rue Joseph Abria
33000 Bordeaux



05 57 57 03 88



professionalisation@monatourisme.fr
mona@monatourisme.fr



www.monatourisme.fr



La certification qualité a été délivrée au titre des catégories suivantes :
ACTIONS DE FORMATION

MENTIONS LEGALES

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