



Récit d'activité

Rapport d'activité 2023



Vous raconter notre année ...

Nous sommes en 2023, au cœur de l'action du projet associatif 2021-2024.

En 2021, nous évoquions avec vous dans cet édito toutes les facettes de la notion de **"transition"**. En 2022, nous vous partagions ce moment précieux professionnellement qu'est la **"rencontre"**. Vos rencontres pour partager, créer, aiguiller, apprendre. Cette année 2023, nous vous parlons de **"transmission"**.

Après des années à expliquer ce qu'est la professionnalisation pour distinguer ce qu'est la sensibilisation, l'accompagnement, la formation, un centre de ressources, parlons au final de transmission qui a été au cœur de l'année 2023 et que vous retrouverez dans ce rapport d'activité.

La transmission des savoirs en interne

tout d'abord qui permet de favoriser la transmission de compétences entre vos collaborateurs sur un sujet transversal et utile à tous ou encore l'accompagnement d'un départ à la retraite ou d'une arrivée.

La transmission des savoirs par des expertises externes

qui prend différentes formes entre nos rencontres et clubs, nos accompagnements sur mesure et notre activité de formation rassemblant 54 intervenants spécialisés. La formation notamment dont 141 structures du réseau ont pu bénéficier et avec un taux de recommandation de 96 %.

La transmission des savoirs de pair à pair

avec 400 salariés du réseau rassemblés et animés dans des communautés métiers. Le réseau Expair aussi dont les actions pour vous atteignent 4,7/5 de satisfaction.

La transmission au sein de la gouvernance

de la fédération avec un renouvellement du conseil d'administration et un séminaire qui a rassemblé anciens et nouveaux administrateurs ainsi que toute l'équipe.

La transmission de postures coopératives

également pour favoriser l'émergence d'actions et projets transversaux entre individus et territoires, avec nos partenaires et membres du réseau.

La transmission des passions en animant et créant des moments de rencontres avec des étudiants, des personnes en réorientation professionnelle, des personnes en situation d'handicap afin de valoriser les métiers et les enjeux des organismes de tourisme.

La transmission c'est aussi la forme et le fond.

Du premier forum ouvert de réseau organisé sur le sujet de la QVCT à la rencontre réseau ADDES pour faire le point après les engagements du réseau en 2019 pour une transition durable, en passant par 61 articles mis à jour et créés sur notre centre de ressources, les pratiques d'intelligence collective, de coopération et d'un libre accès aux savoirs en sont un socle.

La transmission est pour nous un fondement essentiel pour la bonne santé de nos organisations et favoriser ainsi les transitions et les rencontres. Nous y œuvrons quotidiennement afin de **Stimuler les individus et les territoires pour les rendre compétents, novateurs, connectés et fiers de leurs actions.**

Les membres du Conseil d'Administration et l'équipe de la MONA



Nos actions pour stimuler notre organisation

#mona

L'équipe



Nous sommes un **collectif uni, impulsif, bouillonnant, technique et respectueux** œuvrant au sein d'une **organisation vivante** et soucieuse de l'**épanouissement** de ses collaborateurs.

Notre raison d'être :



Stimuler les individus et les territoires pour les rendre

compétents
novateurs
connectés
fiers de leurs actions

22 séquences collectives d'équipe

Être au plus près de ses adhérents à la MONA, c'est **s'organiser en interne pour être en mesure d'être en écoute active quasi-permanente de vos besoins et actualités** pour pouvoir répondre à vos demandes le plus rapidement et efficacement possible.

Concrètement, pour vous, ce sont 13 membres de l'équipe sollicitables et disponibles selon l'expertise ou le service souhaité. Pour nous, ce sont 22 séquences collectives d'équipe (toutes les 2 semaines environ) où nous partageons les informations, nouveautés, actualités, besoins, qui émanent de vos organisations.





Amélie Hay

Stratégies d'accueil et parcours client



Florent Guitard

Qualité de vie au travail, transformation managériale et ingénierie pédagogique



Jean-Baptiste Soubagné

Direction



Hélène Nermord

Animation de réseau, vie associative et communication



Laure Frizon

Coordination pédagogique, les marchés publics et l'animation



Marie Garnier

Assistante de formation



Loïc Coissin

Accompagnement des prestataires, marketing et observation



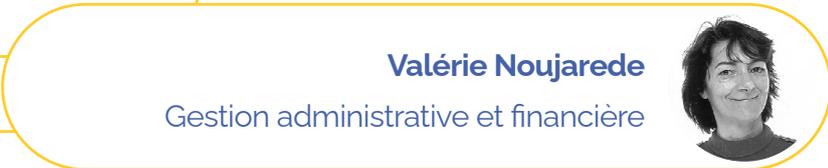
Sophie Duprat-Caouré

Animation Durable des DESTinations et du e-learning



Charlotte Emery

Qualité de vie au travail et transformation des organisations



Valérie Noujarede

Gestion administrative et financière



Fabien Raimbaud

Coopérations locales, re-positionnement des lieux d'accueil, plan de développement des compétences



Camille Averty

Coordination pédagogique et qualité



Camille Queulin

Création de contenus

Retrouvez l'équipe 

Le réseau

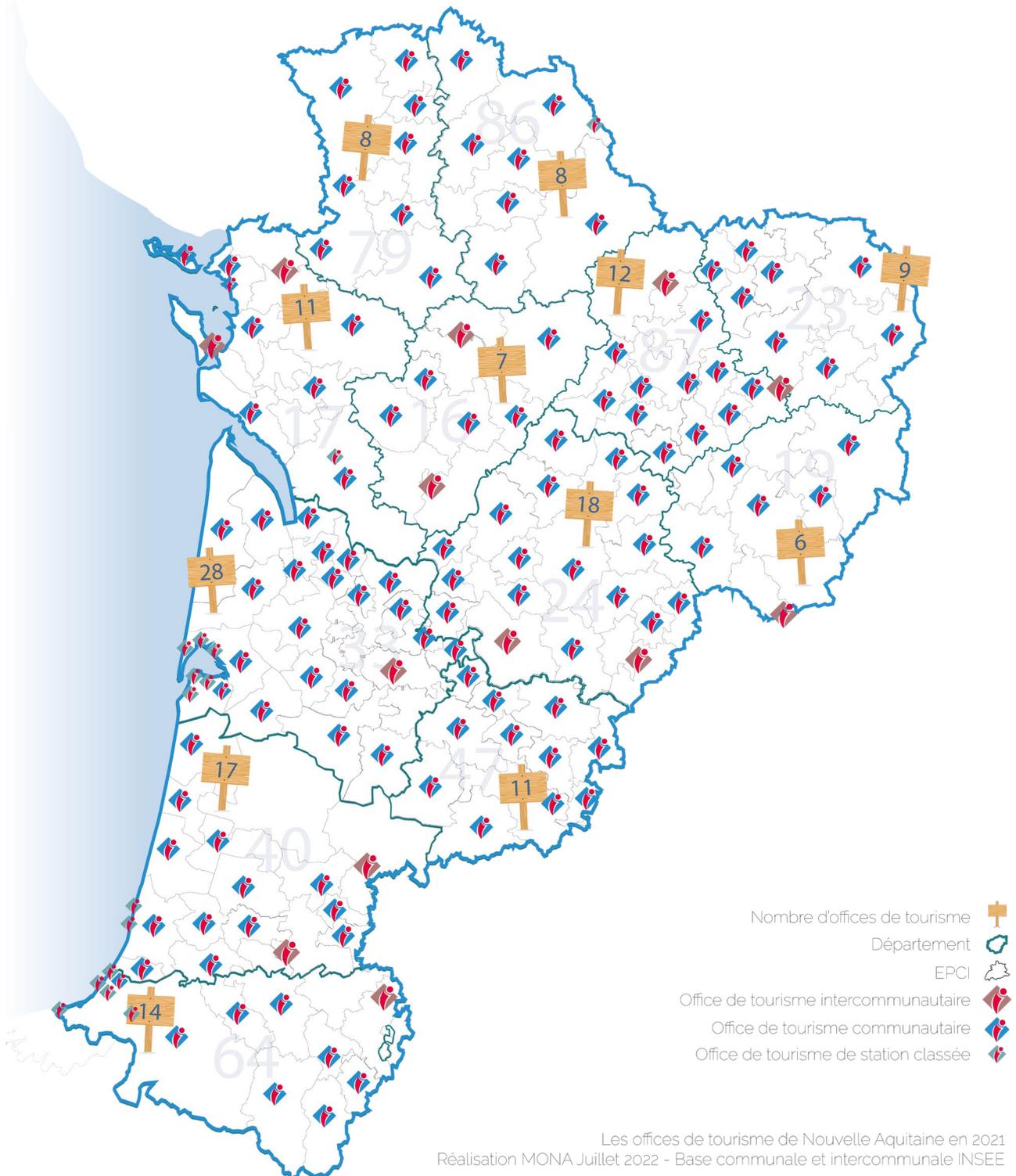
173

organisations adhérentes

1610

ETP

- **149** 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





Nos actions CSE

Le CSE à la MONA a pour mission de représenter les salariés, veiller à leur épanouissement, en mettant en œuvre un plan d'actions QVCT co-construit en équipe.

En 2023, cela a représenté **une vingtaine de séquences de travail**. Avec l'équipe, nous avons signé, après de longs mois de travaux et quelques espaces de discussion sur le travail, la nouvelle version de nos **accords d'entreprise et de télétravail**.

L'occasion de proposer une nouvelle organisation du temps de travail et de clarifier certains points de notre fonctionnement, notamment nos déplacements, l'organisation en cas d'absence et la mise à jour de notre DUERP.

[**Découvrez nos accords CSE**](#) 🔍



Notre plan de développement des compétences

2,7 actions de formation en moyenne suivies par salarié en 2023

soit un total de **837 heures**

Le plan de développement des compétences est inscrit comme un pilier de notre stratégie de moyens pour mener nos missions.

Un **nombre d'heures de formation important** suivi cette année par l'équipe, qui s'explique et souligne le soutien de l'organisation à l'obtention de certifications professionnelles des salariés.

Saluons ainsi, l'obtention par **Marie du Titre "Assistante de gestion et d'administration d'entreprise"** reconnu par l'Etat de niveau 5 (équivalent Bac+2) avec 500 heures de formation suivies depuis 2022.

Amélie a également obtenu la **certification "AFEST - Accompagnement des apprentissages et de la formation en situation de travail"** (déposée au répertoire spécifique France Compétences - 50 heures).

Quant à l'équipe, les **12 salariés** ont obtenu la **certification "Design Thinking appliqué à l'économie circulaire"** (inscrite au Répertoire Spécifique France Compétences - 22 heures par personne).

[**Découvrez notre méthode**](#) 🔍





Vers une refonte de notre écosystème numérique

Suite au diagnostic de maturité numérique (2022) et à notre volonté de développer notre éco exemplarité, nous avons durant l'année 2023 mené plusieurs projets pour optimiser notre écosystème numérique :

1

Analyse des usages et élaboration d'une feuille de route : accompagné par Akiani pour examiner les pratiques actuelles et créer une proposition alignée sur les ambitions de l'organisation.

2

Formation des 12 membres de l'équipe au "Design Thinking appliqué à l'économie circulaire" pour découvrir et appréhender de nouvelles méthodes (focus group, test utilisateurs, prototypes, circular canva...) dans l'optique d'étudier comment optimiser nos ressources.

3

Évolution de la gestion des formations : par l'acquisition en novembre 2023 d'un progiciel de gestion des formations, Dendreo, qui offre à chaque utilisateur un extranet dédié à toutes ses actions en lien avec la MONA (formation, webséminaire, accompagnement...).

4

Poursuite de nos engagements numériques responsable avec le tri régulier des données cloud et mise à jour des ressources du site internet.

5

L'année 2024 verra la poursuite de ce travail avec notamment la refonte de notre site internet, l'intégration d'un module d'e-learning et l'engagement de la structure via la signature de la charte numérique responsable.

Le renouvellement du Conseil d'Administration

23 membres dans notre gouvernance

La gouvernance de la MONA a été renouvelée lors des élections des membres du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 8 juin 2023. Une continuité dans les échanges et les réunions de travail qui confirme notre choix d'inclure le CA et le bureau dans notre fonctionnement pour définir et soutenir une stratégie claire en adéquation avec nos valeurs.

Ce conseil d'administration est composé de plusieurs collèges :

- Collège des **Offices de Tourisme** : 12 membres
- Collège des **Territoires associés** (collectivités, PNR, PETR, syndicat mixte, etc.) : 3 membres
- Collège des **Relais Territoriaux départementaux** (ADT, CDT) : 2 membres
- Collège des **membres de droit** (Conseil Régional, CRT) : 6 membres





Faire vivre le projet associatif de la fédération

**Coopération,
Proximité Réseau,
Expertise, Nouveaux
services, Défense du
réseau, QVCT, RSE,
Gouvernance**

8 items qui structurent depuis 3 ans notre projet associatif 2021-2024 avec constance afin de **stimuler les individus et les territoires pour les rendre compétents, novateurs, connectés et fiers de leurs actions.**

La stratégie de moyens pour mettre en oeuvre cela, c'est aussi prendre soin de l'équilibre nécessaire entre notre travail technique, l'implication de notre gouvernance et la participation de notre réseau.

En septembre 2023, nous nous sommes réunis avec toute l'équipe et le conseil d'administration pour un séminaire d'étape et projection sur le projet actuel et le suivant. **Nouveaux et anciens administrateurs étaient présents pour valider le cap méthodologique, pour concerter et co-construire le projet associatif 2025-2030.**



Nos actions pour stimuler les relations

#reseau



L'animation des communautés métiers

400 salariés du réseau animés dans des communautés métiers

Se rencontrer, échanger, s'enrichir mutuellement tels sont les objectifs de l'animation des communautés du réseau.

Pour maintenir cet objectif ô combien essentiel, la MONA a proposé en 2023 trois clubs :

- le club meublés,
- le club qualité/accueil,
- le club des services commerciaux,

avec une moyenne de 29 participants sur ces trois clubs et une satisfaction à 4,4 /5 pour le club qualité accueil !

Mais ce n'est pas tout puisque des **groupes d'échanges** sont proposés pour favoriser et maintenir les interactions et questions-réponses tout au long de l'année : **comptables, services commerciaux, directeurs, ACTT, entract...** en sont quelques exemples.



La coopération dans l'ADN de la MONA

En tant que fédération et outil technique au service du réseau néo-aquitain, la MONA est impliquée dans de nombreux projets, groupes, commissions, collectifs aux niveaux régional et national.

* Avec **ADN Tourisme**, la MONA est un membre actif de la **commission nationale prospective**. La MONA est fortement impliquée dans la production, la diffusion et surtout l'appropriation de la prospective (sortie en 2023) dans les stratégies des territoires et des organisations. C'est aussi une participation active à la **commission nationale ADN emploi formation** pour contribuer aux enjeux de professionnalisation de la branche.

* Avec le **CRT Nouvelle-Aquitaine**, la MONA coopère pour le réseau sur le repositionnement stratégique sur le donnée : **NAdata**. Elle a répondu communément à l'AMI Ensemble d'ADN Tourisme pour apporter des méthodes de travail coopératives sur le développement de l'offre de voyages bas-carbone sur les territoires.

* Avec le **collectif régional du Tourisme Lab** animé par ADI et dont la MONA est membre fondateur et actif, nous favorisons l'innovation dans l'écosystème touristique régional. Gouvernances techniques dans l'année, participation à des expérimentations, mise en relation des territoires pour des projets... La MONA y représente le réseau et y crée des liens pour ses membres.

* Avec les **ADT-CDT-CRT**, nous nous retrouvons tous les mois pour faire un point sur divers sujets. Les objectifs : favoriser la circulation de l'information et accélérer des prises de décisions sur des sujets collectifs. Une pratique invisible mais utile. En novembre 2023, un séminaire nous a rassemblé sur Bordeaux pour poser les bases de nombreux sujets touchant la mutualisation des compétences et des moyens.

* Sociétaire de la **Coopérative Tiers-Lieux Nouvelle-Aquitaine**, la MONA a développé depuis plusieurs années de nombreuses passerelles entre nos deux entités et réseaux. En 2023, les sujets de coopération ont porté principalement sur :
- le partage de nos stratégies d'organisme de formation (dont une méthode de travail pour structurer une offre de formation certifiante),
- des interventions menées ensemble à l'occasion de formations et accompagnements sur le sujet du repositionnement des lieux d'accueil
- la production de ressources sur les sujets : habitants (Greeters), accueil inconditionnel.

* Avec nos homologues **nationaux**, nous poursuivons la collaboration sur le sujet des Stratégies d'Accueil avec la **team SADI Inspi** (MASCOT Bourgogne Franche-Comté, la POT' – Plateforme des Organismes de Tourisme des Hauts-de-France, OTN, Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie et le CRT Centre Val de Loire). En 2023, la team SADI Inspi s'est retrouvée en ligne 6 fois pour partager et s'enrichir mutuellement de nos pratiques.

De la ressource pour le réseau

Le centre de ressources de la MONA

28 000 visiteurs sur notre site internet en 2023
61 articles créés ou mis à jour
11 «réseau à l'honneur»

Le site internet de la MONA est l'outil **ressources** pour le réseau ainsi que pour l'équipe.

On y retrouve **une trentaine de thématiques** avec des **boîtes à outils**, des **notes techniques**, des **données d'observation**, des **supports de formations**, des **méthodologies**,

des photothèques et vidéothèques, des **témoignages du réseau** ...

Chaque mois, nous nous engageons à valoriser les **expériences du réseau** par le biais de la rubrique « un OT à l'honneur » de notre newsletter MONA INFOS.

[Accédez au site de la MONA](#) 🔍

mona infos

Un partenariat avec la Revue Espaces

14 abonnements dont **10** nouveaux
2 articles rédigés par l'équipe

La MONA et Revue Espaces stimulent la veille pour le réseau néo-aquitain avec une offre d'abonnement avantageuse permettant un accès illimité pour tous les adhérents.

ESPACES
tourisme et loisirs

Des rencontres réseau incontournables

Le MONATOUR 2023

226 participants

66% des organisations du réseau présentes

4,5/5 de satisfaction

Il y a 3 ans, le réseau avait écrit une lettre au futur intitulé "cher futur, dans trois ans, j'aimerais que..." Le MONATOUR 2023 était l'occasion de se replonger dans ces récits en ouvrant ces lettres et de se projeter dans le futur en cette année de production des scénarii de la prospective.



Le NADOT 2023

70 managers

4,7/5 de satisfaction

70 participants ont poussé la porte du NADOT23 à Marmande les 8 et 9 juin.

Au programme, une **conférence sur les évolutions sociétales** qui bousculent nos organisations avec Vincent Kadi, des ateliers pour **questionner la raison d'être de son organisation,**

asseoir l'utilité de sa structure, **cultiver la transmission,** renforcer les **coopérations,** une intervention d'Alexandre Bertin sur **l'impact de l'IA sur nos organisations,** des retrouvailles et du off.





Nos actions pour stimuler les transitions

#accompagnement



Conseiller sur la gestion et la structuration

15 demandes de conseil ou interventions en structuration

Apporter des **conseils**, mettre en **relation les individus** et les **structures**, **accompagner** à la **gestion quotidienne** ou à la **transformation d'un statut juridique** fait toujours partie de nos actions.

En 2023, cela a représenté 9 demandes traitées de conseil ou intervention en structuration pour des organismes de gestion de la destination en Nouvelle-Aquitaine et 6 demandes traitées hors Nouvelle-Aquitaine.

Nous en profitons pour mettre à jour des ressources régulièrement, comme le dernier article sur la gestion d'un EPIC. En 2023, nous avons noté une forte tendance au passage en régie, qui se vérifiera dans la radioscopie 2024.

[Accédez aux ressources](#) 





Le réseau accompagné sur les transitions

55% du réseau accompagné sur les transitions

En 2023, **97 structures adhérentes à la MONA ont suivi au moins une action pour favoriser les transitions.**

Ces actions sont réalisées sur-mesure et prennent la forme d'accompagnements et de formations sur mesure, animés par la MONA et son réseau d'Expairs.

Les sujets stratégiques portent principalement sur **la coopération, le durable, la QVCT, l'accompagnement des pros, l'accueil ...**

Ces actions prennent tout leur sens quand les organismes de tourisme y rassemblent prestataires touristiques, partenaires, élus et techniciens des collectivités, parfois même les habitants.



Appui aux coopérations locales avec le dispositif ACTT

- 6 webinaires thématiques
- 52 structures accompagnées
- 3 journées de travail méthodologiques avec la Région

Aux côtés de la Région, la MONA occupe un rôle d'appui technique auprès des territoires sur le dispositif ACTT (Accompagnement aux Changements des Territoires Touristiques).

Cela s'est traduit en 2023 par :

* une programmation régionale de **webinaires** sur 6 sujets avec **101 personnes présentes** à au moins l'un de ces rendez-vous soit 78 structures.

* un **appui technique sur le terrain** : séquences de facilitation assurées auprès de 57 personnes soit **52 structures** (OT & EPCI) pour épauler certains projets de candidature.

* **l'animation de temps de travail entre techniciens Région et MONA** pour affiner discours, méthodes et outillages communs.

Vers quel mode de gouvernance m'orienter et comment appréhender une animation dans la durée ?

Comment appréhender la grille environnementale et touristique comme véritable outil d'aide à la décision de ma ou mes stratégies touristiques

Les démarches RSE/RSO

Comment accompagner la diversification des activités économiques et touristiques de mon territoire et de ma structure ?

Les 5 arguments, pourquoi je candidate à ACTT – Comment travailler avec mon EPCI, mon OT et mes réseaux de partenaires ?

L'inclusion sociale, un enjeu sociétal pour mon territoire !

[Retrouvez l'infographie](#)



Du numérique à la communication responsable

12 structures engagées dans un parcours de communication responsable

En 2023, l'ADEME a renouvelé son soutien auprès de la MONA pour poursuivre sur la sensibilisation menée sur le numérique responsable et aller plus loin dans l'engagement des structures à **l'inscrire dans une démarche globale de communication responsable !**

12 structures du réseau se sont engagées à travers un parcours "communication responsable", **permettant d'étudier et d'analyser finement les supports, les messages, les contenus et la diffusion envisagée.**

L'engagement des participants a permis de créer une ressource qui sera mise à disposition du réseau fin 2024 et toujours en open source pour être fidèle à notre volonté d'accessibilité au plus grand nombre.



Financé par





De la transition durable à la responsabilité sociétale des organisations

La MONA accompagne le réseau depuis plusieurs années dans sa transition durable avec une palette d'outils regroupés dans la démarche

(formation, accompagnement sur mesure, articles ressources, mise en avant des bonnes pratiques, grille d'autoévaluation...).

Zoom sur trois actions phares de l'année :

14 salariés accompagnés pour enclencher une dynamique territoriale commune d'accompagnement des professionnels du tourisme avec les référents tourisme durable du Pays Adour Lande Océanes et du PNR des Landes de Gascogne.

1 équipe entière accompagnée pour tendre vers une démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) dans leur quotidien à l'office de tourisme Landes Atlantique Sud.

31 structures du réseau réunies en décembre pour faire le bilan de 3 ans d'engagement durable et envisager la suite des actions à mener.

[En savoir + sur la Rencontre Réseau ADDES](#)





Le 1er Forum Ouvert sur la QVCT

70 participants

31 sujets explorés

Le 7 mars 2023, la MONA a organisé **le premier forum ouvert sur la QVCT dans le tourisme.**

Une méthode permettant de travailler un sujet en mobilisant **l'intelligence collective, à travers les principes de co-responsabilité et d'autonomie** d'un grand nombre de participants.

Notre objectif était d'arriver en peu de temps et dans une atmosphère détendue, à dénouer des situations complexes que nous vivons toutes et tous au quotidien dans le travail.

Objectif atteint pour ce forum ouvert QVCT : **70 participants, 31 sujets explorés et 66 pages de comptes-rendus** avec des **plans d'actions proposés pour les 7 sujets priorités !**

Les productions sont utilisées en interne pour nos formations et accompagnements, pour mettre en relation les OGD sur leurs actions, stimuler les retours d'expériences. L'expérience a aussi donné lieu à un forum ouvert pour les équipes tourisme du Bassin d'Arcachon sur la QVCT.



COMMENT POUVONS-NOUS AMÉLIORER

LES CONDITIONS DE TRAVAIL DANS NOTRE SECTEUR TOURISTIQUE ?

50 structures ont suivi au moins une action de formation ou accompagnement en lien avec les stratégies d'accueil en 2023

Les orientations sont multiples : **co-construire la stratégie d'accueil** avec son réseau de partenaires, **animer et impliquer ses prestataires, intégrer les habitants, repenser** en concertation **les rôles et fonctions des lieux d'accueil**, s'inspirer de la **dynamique des tiers-lieux**, **encadrer les équipes d'accueil** dont les **saisonniers** ...

Une série de **rendez-vous en ligne en partenariat avec le CRT Nouvelle-Aquitaine** a été proposée sur les sujets de l'accueil et de la mobilité.

115 personnes ont participé à ces RDV

Lors de ces temps forts, certains ont ainsi pu appréhender le sujet de l'expérience visiteur aux travers de grands événements sportifs. D'autres, ont pu obtenir des informations utiles à connaître avant la saison en matière de trains et cars régionaux...



1 communauté des référents accueil

La MONA anime ce collectif depuis plusieurs années. Cette animation s'est traduite en 2023 de plusieurs manières : **le Club Qualité Tourisme, des rendez-vous en ligne pour parler accueil (les cafés MONA), des interactions via un google groupe, une newsletter spécifique**



Nos actions pour stimuler l'emploi et la formation

#competences

La valorisation des métiers du tourisme

3 temps forts pour s'ouvrir vers des profils hors réseau, hors tourisme

Dès avril, nous avons animé **2 tables rondes sur l'emploi** au cours d'une journée nationale à Paris avec les partenaires régionaux dans le cadre de la première édition de la **"Semaine des métiers du tourisme"**. Un objectif simple : donner à voir de nos métiers à des profils hors tourisme.



Courant septembre, nous avons participé à **"l'Ouvre boîte"** un événement organisé par la revue de référence **"Espaces"**, qui a pour objectif d'ouvrir les entreprises du tourisme aux étudiants, aux personnes en reconversion ou en recherche d'emploi pour échanger sur les besoins en compétences des OGD.



Enfin mi-novembre, nous avons relayé **l'opération nationale DuoDay** : une journée en duo avec une personne en situation de handicap. Ce sont 6 personnes qui ont pu découvrir des métiers administratifs ou d'accueil en office de tourisme, le temps d'une journée (4 en office et 2 à la MONA).

DuoDay

The DuoDay logo consists of the word 'DuoDay' in a bold, blue, sans-serif font. Below the text are two blue circles of different sizes, with the larger one on the left and the smaller one on the right, positioned as if they are part of the 'o' in 'Duo'.



Coordination e-learning

Professionnaliser les acteurs touristiques c'est aussi mener un travail de fond pour identifier la manière dont se saisir des méthodes de formations dont le e-learning fait partie. En 2023, **deux opérations de sensibilisation du réseau** ont été menées avec notre partenaires Chaptr, elles ont regroupé :

80 personnes

inscrites au module de micro-learning pour **se sensibiliser à la semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)**.

60 personnes

inscrites au module de micro-learning pour **se sensibiliser au numérique responsable lors de la journée de tri des données numériques : le Digital Clean Up Day**.

mona mission des offices de tourisme Nouvelle-Aquitaine

Episode 1 – La QVCT ? On décrypte ça ?

La Qualité de Vie au Travail et les Conditions de Travail (QVCT), ça vous parle, non ? Vous savez bien. C'est le sujet de discussion à la machine au café, à la débauche en allant boire un verre entre collègues. C'est aussi un sujet abordé le dimanche midi en famille !

Et toi, le boulot ? En pleine **semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail**, on te propose de découvrir ce qui se cache derrière cette notion et de commencer à identifier quelles sont les clés pour ta propre QVCT et celle de ton équipe.

Bienvenue pour 5 jours de sensibilisation en micro-learning !

Qu'est-ce-que la QVCT ?

Mona - QVCT

À regarder ... Partager

Eh bien,

Regarder sur YouTube

mona mission des offices de tourisme Nouvelle-Aquitaine

Episode 1 – S'engager pour un numérique responsable

Bienvenue dans votre module de micro-learning sur le Numérique Responsable !

Pour commencer, cette exploration, découvrons ce qui se cache derrière ce terme, d'autant plus que ce n'est pas un secteur aussi virtuel qu'on le pense. Et oui, pour fonctionner, il nécessite des équipements bien réels, tels que celui que vous utilisez en ce moment.

Qu'est-ce-que le numérique ?

Mona - Numérique responsable (Vidéo)

À regarder ... Partager

Le numérique, un fonctionnement pas si immatériel que ça !

Regarder sur YouTube



Intégrer l'AFEST dans les actions MONA pour le réseau

L'AFEST, c'est quoi ?

C'est une **Action de Formation en Situation de Travail** reconnue par la loi "Avenir professionnel" de 2018. Dans cette modalité, on laisse la part belle à la transmission entre pairs, c'est-à-dire la formation par et pour les professionnels en poste.

En veille sur ce sujet depuis 2021, la MONA passe un cap en 2023 :

Amélie
est certifiée "Référénte AFEST"

une **équipe projet interne**
est constituée

un groupe de travail,
composé de **5 offices de tourisme**,
s'est retrouvé pour approfondir le sujet
pour le réseau

2 structures
sont accompagnées en bêta-test

En 2024, la MONA est soutenue par le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine pour développer ce service (formation, atelier sur le sujet, groupe de travail N°2).

[En savoir + sur l'AFEST](#)





La coordination et la gestion du programme de professionnalisation

10 mois de préparation de la récolte des besoins à la sortie du guide

Chaque année, à partir du mois de février, nous collectons les besoins formation au travers de divers canaux : **le questionnaire annuel de retour sur les formations des OGD, l'écoute terrain, l'écoute des suggestions des formateurs**, mais aussi **les retours des stagiaires au travers des suivi quali**. Le **MONAtour** et la **commission professionnalisation** sont aussi des sources précieuses. Autant de matière

à croiser pour construire les formations de demain.

En 2023, ce travail a nécessité dix mois de préparation de la récolte à la sortie du guide : **écriture des cahiers des charges du marché public, programmation, sélection des formateurs par l'équipe, attribution, clôture des marchés, mise en forme des contenus et aussi toute la communication**.

Confiance et constance avec nos partenaires de la formation professionnelle

Au niveau régional, la MONA entretient une relation étroite avec ses deux principaux partenaires que sont **la Région (Direction de la Formation Professionnelle et de l'Apprentissage)** et **la délégation régionale AFDAS Nouvelle-Aquitaine**.

En 2023, la **Région** a ainsi soutenu le programme de formation du réseau MONA avec une **aide accordée d'un peu plus de 65 000 euros**.

Avec **l'AFDAS**, le partage régulier d'informations sur les **dispositifs de financement** permet à la MONA et à son réseau d'être réactif en fonction des opportunités (ex : montants des enveloppes PDC annuelles, FNE, alternance...)

Le nouvel outil d'inscriptions en ligne pour les formations

Complet, instinctif et personnalisable,
Ce sont les trois caractéristiques principales
de notre nouvel outil de gestion de la
formation, Dendreo. DD, de son petit nom !

Il a su tirer son épingle du jeu parmi un benchmark de cinq solutions du marché étudiées de près.

Après un mois de mise en place technique, six heures de formation et tout autant de travail pour l'alimenter, l'outil a fait son baptême du feu à la sortie du programme 2024 en novembre.

Il propose côté utilisateur une vitrine formation complète, une inscription fluide et la grosse nouveauté : des extranets qui accompagnent chaque stagiaire et chaque formateur dans l'avant, le pendant et l'après formation.

Hé oui, nous changeons
notre espace
d'inscription en ligne!!



UNE MEILLEURE VISIBILITÉ

Une visibilité de toutes vos actions de professionnalisation programmées ou pas

UN EXTRANET DÉDIÉ

Un espace de connexion unique



TOUS VOS DOCUMENTS

Tous vos documents centralisés en un même et seul endroit

UN OUTIL DE VISIO INTÉGRÉ

Plus besoin de lien zoom, tout est dans votre espace



Le bilan des actions de professionnalisation 2023



Pas de programme pour le réseau sans des formateurs investis ! Pour maintenir un lien privilégié, nous multiplions les actions.

En 2023, **trois monacadémies*** ont été réalisées. Un rendez-vous leur a également été proposé en visio pour leur permettre d'appréhender 2024 et plus précisément le nouvel outil de gestion : Dendreo.

Côté Expairs, le maintien de transmission des savoirs n'a pas été en reste puisque nous avons proposé **deux monacadémies** (sur l'animation de formations en distanciel et sur l'intelligence collective), **une demi-journée d'échange** sur les pratiques et **une journée de formation** pour neuf expairs sur la Ludopédagogie en formation.

[Découvrez le réseau expair](#) 

* monacadémies : moment de partage de connaissances entre collègues, expairs et sous-traitants sur un sujet précis



4,3/5

Pour la qualité de nos formations de manière générale

4,7/5

Pour la qualité de nos formations EXPAIRS



87 %

Estiment que les objectifs de la formation sont en phase avec les problématiques en poste



96 %

Des personnes interrogées recommandent la formation suivie

(sur un volume de retour de 70% soit 358 répondants / 512 participants)

TOP 3

des COUPS DE COEUR du réseau

qui ont obtenu 5/5 de moyenne en taux de **satisfaction** et 5/5 sur l'**adéquation** problématiques du terrain et objectifs de formation

- **Composer** et **encadrer** son équipe de saisonniers
- **Animer** son **CSE** : dialogue juridique et social
- **Repenser** sa **stratégie** boutique autour du **durable**



TOP 3

des départements touchés par des actions de professionnalisation

en % des **salariés** du réseau



[Retrouvez l'infographie](#)



Nos partenaires

Nos partenaires nationaux



Nos partenaires régionaux



SUIVEZ-NOUS !



Actions financées par la Région Nouvelle-Aquitaine



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



60-64 rue Joseph Abria
33000 Bordeaux



05 57 57 03 88



mona@monatourisme.fr
professionnalisation@monatourisme.fr



www.monatourisme.fr

MENTIONS LEGALES

Textes : MONA
Photos : MONA
Illustrations : MONA & freepik.com