



2018

**PROGRAMME DE PROFESSIONALISATION
DE LA BRANCHE TOURISME**

mona
MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine

 RÉGION
Nouvelle-
Aquitaine

BIENVENUE

Vous avez dans les mains le programme de la **MONA** pour **2018**. Nous l'avons réalisé en nous appuyant sur les 4 piliers qui font notre ADN : **le renforcement des compétences, l'innovation, la connexion entre les hommes et les organisations, et la valorisation de vos actions.**

La nouveauté 2018, c'est une **nouvelle plateforme d'inscription**, qui est disponible directement depuis le site internet *monatourisme.fr*. Nous l'avons pensée plus ergonomique, plus globale, afin qu'elle vous facilite la vie (*et la notre aussi...*).

Toute l'équipe vous en souhaite une **excellente lecture et un beau programme de professionnalisation pour 2018.**

Ce programme de professionnalisation est réalisé avec l'appui de nos partenaires financeurs :



**Vous l'avez
fait !
l'année
2017
en chiffres**

» **190** journées de formation réalisées en Région : formations d'intérêt régional, formations localisées dans le cadre du programme MUTECO, rencontres du réseau, clubs, titres professionnels, accompagnements VAE, dont **4** à l'étranger avec le programme Erasmus+.

» **29** webinaires, **3** groupes de travail.

» **1** promotion candidate au Titre Chargé(es) de projet, **1** promotion préparant au Titre Accueils Touristiques, **1** nouvelle promotion de candidats au Titre Chargé(es) de projet par la voie de la VAE... et déjà **2** titulaires du Titre Chargé de projets etourisme !

» **11** membres du réseau ayant obtenu la certification Opquast, qui évalue les compétences en matière de qualité web.

» **40** formateurs, dont **9** experts du réseau & **41** partenaires sollicités pour intervenir lors de webinaires ou de rencontres du réseau.

» **11** villes et offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine ayant accueilli des formations.

Ce qui vous attend en 2018

Le chantier 2018 : l'office de tourisme du futur

Deux grands axes pour cette réflexion sur nos structures de demain :

- Les travaux de la commission prospective d'Offices de Tourisme de France : à l'occasion du MONAtour, des ateliers de créativité sont organisés afin de réfléchir à l'office de tourisme de 2025. Le rendu aura lieu à l'occasion du séminaire des directeurs.
- Comment inventer de nouveaux services à l'accueil qui soient au service de l'expérience client ? Un "labo de l'accueil" s'organise dès janvier 2018. Il regroupera les offices de tourisme qui ont des projets de réaménagement de locaux d'accueil ou de mise en place de nouveaux services, mais aussi des architectes, designer de services ou apporteurs de solutions innovantes.

Les semaines de l'expérimentation

La MONA est souvent sollicitée par des entreprises ou des start-ups qui cherchent des partenariats avec les offices de tourisme. Afin de tester ces nouveaux services ou produits, plusieurs fois par an, nous proposerons au réseau de se porter candidat à l'occasion de la semaine de l'expérimentation : un e-mail par jour durant une semaine pour présenter un produit ou un service à tester en office de tourisme !

La formation "sur mesure" pour les offices de tourisme

La MONA continue d'innover pour le réseau dans ses actions de professionnalisation et expérimente en 2018 l'ingénierie des formations sur-mesure intra-entreprise. L'objectif de ce nouveau service est simple : répondre aux besoins internes des Offices de tourisme et des territoires de Nouvelle-Aquitaine si leur taille le justifie. Nous pouvons construire un programme adapté, choisir les intervenants adéquats, organiser la formation et vous conseiller sur les meilleurs financements. Contactez-nous pour plus d'informations.

Le séminaire des directeurs à Saint-Jean-Pied-de-Port

Les 31 mai et 1er juin 2018 se déroulera le premier séminaire des directrices et directeurs d'Offices de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine. L'évènement aura lieu à Saint-Jean-Pied-de-Port au Pays Basque. Particularité de ce rendez-vous : il est préparé par un groupe d'une dizaine de directrices et directeurs qui s'investissent dans le programme, la logistique et la communication. En ouverture du séminaire, le 31 mai, aura lieu l'Assemblée Générale de la MONA.

Eramus+ : Les formations à l'étranger

La MONA est membre du consortium piloté par l'Abbaye Aux Dames de Saintes qui a pour projet de représenter la diversité de la filière du patrimoine culturel et du tourisme. A ce titre là, après les formations organisées en 2017 à Edimbourg et à Pilsen, quatre nouvelles formations en Europe sont programmées.

En 2018, le réseau s'envolera vers Berlin, Rome, Vienne et Grenade !

La communication et l'organisation se feront ultérieurement (nombre de place limité).

Abbaye aux Dames
la cité musicale, Saintes



Les services de la MONA

Après le **service civique**, le service européen : la MONA est agréée pour que vous puissiez accueillir des jeunes en service civique dans vos structures. Nous lançons en 2018 le **Service Volontaire Européen** pour favoriser l'accueil de jeunes étrangers de l'UE.

Les **partenariats** : la MONA a négocié des conditions avantageuses pour ses membres avec plusieurs entreprises ou plateformes.

Les **plans liasse** : ces outils simples de communication sont appréciés par le réseau et les visiteurs. Grâce à la mutualisation et à un démarchage publicitaire, ils sont gratuits pour les offices de tourisme.

En savoir plus : monatourisme.fr



L'équipe

L'équipe de la MONA
est à votre écoute !

Laurence - Jean-Baptiste - Jean-Luc - Florent - Fabien - Laure - Héléne - Nadia - Charlotte - Amélie



SOMMAIRE

INFORMATIONS GÉNÉRALES P2-3

LES "NOUVEAUTÉS 2018"..... P5

LES FORMATIONS QUALIFIANTES P6

Parcours préparant au Titre «Accueils Touristiques» (FQ2)
TITRE Chargé de projets etourisme : formation complète (FQ3)
TITRE Chargé de projets etourisme : accompagnement VAE (VAE)
TOEIC : Test of English International Communication (FQ1)

LE PROGRAMME PAR THÉMATIQUE P7-20

ACCUEIL P7-8

Produit d'accueil :

Réenchanter mon métier de conseiller en séjour (FIR 50)

Créer son activité boutique (FIR 22)

Optimiser son activité boutique (FIR 55)

Accessibilité :

Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap (FIR 40)

Guide :

Démarquez-vous avec des visites décalées et sensorielles (FIR82)

Ré-enchanter ses visites guidées (FIR25)

MANAGEMENT, RH & GESTION P9-13

Managers intermédiaires : affirmer mon leadership et manager une équipe en mode projet (FIR 30)

Management et droit social : prévenir les contentieux en droit social (niveau 1) (FIR27)

Qualité de vie au travail : prévenir les risques psychosociaux de mes collaborateurs et élaborer mon document unique de sécurité (FIR57)

Développement personnel :

Développer sa confiance en soi et travailler en équipe (FIR66)

Mieux optimiser son temps de travail (FIR68)

Pilotage financier :

Optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 1) (FIR 49)

Optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 2) (FIR 81)

Commande publique : maîtriser les règles (FIR 73)

Nouveau métier : vers le référent local de la professionnalisation (FIR65)

Qualité Tourisme :

Vers la marque (FIR 41)

Comment rebondir après l'obtention de la marque ? (C2)

Webseminaires sur le travail multi-sites :

Travail flexible & nouveaux modes de travail (W42)

Le télétravail : implications et cadrage (W43)

Management à distance & cohésion d'équipe (W44)

Les bonnes pratiques dans les entreprises libérées (W19)

Webseminaire : Les Ressources Humaines : la boîte à outils des managers (W47)

Webseminaire : Les ordonnances Macron, quels impacts pour mon organisation ? (W45)

Webseminaire : Diversifier ses financements : mécénat, partenariats, crowdfunding (W32)

Webseminaire : L'approche neurocognitive et comportementale pour proposer des vacances de rêves à vos clients (W46)

NOUVEAUTÉS

2018

Quoi de neuf dans ce programme ?

2017 fut pour beaucoup d'offices de tourisme l'année 1 de la fusion. Maintenant que le bing bang de la loi NOTRe commence à s'estomper, il est temps de vous accompagner sur l'organisation de ces nouvelles structures. C'est l'objectif de nombreux temps de professionnalisation autour du management ou du travail en multi-sites. Une nouveauté en 2018 : la création d'un nouveau parcours "*réfèrent local de la professionnalisation*", pour tous ceux qui sont en charge des plans de formation interne et de la professionnalisation sur leur territoire.

Le numérique est largement représenté dans ce programme, spécialement autour de la création de contenus.

Les deux titres professionnels "Chargés de projets etourisme" et "Accueils Touristiques" sont reprogrammés, car nous avons la volonté aussi de poursuivre le travail sur les parcours individuels.

Côté format, nous privilégions de plus en plus le "*blended learning*", c'est à dire le mix de formations en présentiel et à distance. Les webinaires se poursuivent, et pour la première année, quatre d'entre eux seront réalisés en collaboration avec nos collègues de la professionnalisation en Région Auvergne Rhônes-Alpes.

Au total

53 actions de professionnalisation dont **27** nouveautés

PARTENAIRES P14-16

Accompagnement prestataires :

- Animer son réseau de prestataires (FIR 36)
- Être habilité au classement des meublés (FIR42)
- Conseiller ses meublés en home staging (FIR61)
- Pricing et yield management (FIR71)

Chefs de projet NOTT : Animer son projet touristique de territoire (FIR 83)

Créativité : construire des projets grâce à des processus d'innovation (FIR72 E-LEARNING)

Taxe de séjour : animer, collecter, optimiser (FIR26)

Webinaire Metteur en Scène de Territoire : intégrer l'Habitant dans sa stratégie (W48)

PROMOTION & COMMERCIALISATION P17-20

Marketing touristique : établir sa stratégie webmarketing à partir d'indicateurs fiables (niveau 2) (FIR08)

Websocial : piloter une stratégie social média efficace (FIR69)

Contenu :

Conception et production de contenu de promotion du territoire (Bloc 2 du Titre de Chargé de projets e-tourisme) (FIR 75)

L'écriture plurimédia (FIR76)

Le graphisme, améliorer sa communication (FIR 77)

Jamais sans son smartphone (FIR 74)

Produire grâce à mon Booster Pack (FIR 78)

Presse et média :

Savoir établir des relations avec les médias (niveau 1) (FIR 38)

Entretenir efficacement ses relations avec la presse et avec les communautés d'influenceurs (niveau 2) (FIR39)

LES AUTRES RDV P20-21

PROGRAMME PAR BESOIN. P22-24

J'AI BESOIN DE ...

- Poser les bases de ma nouvelle structure
- Organiser les ressources humaines au sein de ma structure
- Construire une organisation alliant distance, performance et efficience
- Inventer des solutions pour ma petite structure
- Réfléchir à ma stratégie d'accueil et de relation client
- Construire et animer mon projet de développement touristique de territoire
- Piloter mes ressources financières
- Avoir du contenu qualifié pour parler de ma destination
- Booster mes super-pouvoirs de manager

MODALITÉS D'INSCRIPTIONS. P25

PLANNING DES FORMATIONS 2018 . . . P26-24

INDEX DES FORMATIONS PAR FORMAT. . P30-31

Les formations qualifiantes

>> Les Titres à finalité professionnelle

Pour renforcer les compétences du réseau et le montrer, la MONA travaille avec Offices de Tourisme de France et les autres fédérations régionales, à la création de titres professionnels reconnus au Répertoire National des Certifications Professionnelles.

Le Titre Chargé(e) de projets etourisme a été reconnu au RNCP en 2014 comme un parcours certifiant niveau Licence (Bac+3). Il vous permettra d'acquérir les compétences attendues par une structure institutionnelle en matière de numérique : élaborer une stratégie, appréhender les clés de la relation client, produire du contenu multimédia, accompagner des professionnels sur la toile...

Le Titre Accueils Touristiques a fait l'objet d'une première promotion "test" en 2017. Il devrait être déposé en 2018 au RNCP. Le référentiel fait appel à trois blocs de compétence : la participation à la stratégie d'accueil, la mise en oeuvre du plan d'action de l'accueil touristique sur le territoire, l'accueil en vue d'une satisfaction client optimale dans les murs et hors les murs.



La MONA propose de lancer **deux nouvelles promotions** en 2018, sous réserve de la validation des financements au niveau national. Il s'agit de **deux parcours de formation** d'une durée de 154 heures (soit 22 jours), se décomposant en plusieurs temps et formats, composé sur-mesure par l'équipe de la MONA :

- > **105 heures** en **formation en présentiel** (15 journées)
- > **28 heures** en **team-building en présentiel** (4 journées)
- > **14 heures** en **formation à distance** (2 journées)
- > **7 heures** en **coaching individuel à distance** (1 journée)

Le Titre Chargé(e) de projets etourisme est aussi accessible par la voie de la **VAE** : la MONA propose un coaching individualisé pour les salariés souhaitant se lancer dans une Validation des Acquis de l'Expérience, justifiant d'au moins un an d'expérience dans le domaine. L'accompagnement est de 24 heures pour le dépôt du dossier auprès du jury d'Offices de Tourisme de France : 3 journées (soit 21h en collectif) et 4h de coaching individuel.

+ d'infos sur le Titre Chargé(e) de projets etourisme :

www.monatourisme.fr/titre-charge-de-projets-etourisme

+ d'infos sur le parcours préparant au Titre Accueils Touristiques :

www.monatourisme.fr/le-titre-accueils-touristiques

>> Le TOEIC

Véritable succès depuis 2016, une cinquantaine de salariés du réseau de la Nouvelle-Aquitaine a démarré un parcours de formation en anglais. Exclusivement à distance, ce parcours permet d'alterner conversations avec un formateur anglophone et exercices sur une plateforme. Parcours débutant (99h) ou intermédiaire (72h), l'objectif final est de passer le TOEIC (Test of English for International Communication). Il n'est pas proprement qualifiant mais certifie votre niveau d'anglais à un moment donné. Entièrement financé par AGEFOS-PME en 2017, nous sondons aujourd'hui le réseau pour connaître d'ores et déjà les personnes intéressées pour démarrer l'aventure cette année.



Réenchanter mon métier de conseiller en séjour (adapter mon conseil et inciter à la vente) (FIR 50)



Pour les offices de tourisme qui commercialisent, l'argumentaire de vente déployé par les conseillers et conseillères en séjour est un atout majeur pour pouvoir augmenter la part de recettes et donc l'autofinancement de sa structure. Comment, en tant que personnel d'accueil, concrétiser davantage d'actes de ventes ? Comment l'inclure dans son acte de renseignement, son conseil éclairé ?



Public et pré-requis

Conseillers et conseillères en séjour qui commercialisent



Intervenante : Mylène Bèze, Mylène Bèze Formation



Dates et Lieu

24 & 25 avril à Poitiers



Objectifs pédagogiques

Etre à l'aise avec la notion de conseil éclairé qui peut se finaliser par de la vente
Créer de la valeur pour le client en construisant des argumentaires
Se donner des objectifs et les partager à son équipe



Réussir la création d'une boutique demande de suivre plusieurs étapes préalables indispensables à la pérennisation du projet. Par ailleurs, une fois mise en place, gérer une boutique d'office de tourisme n'est pas une mission anodine pour la structure. Au travers de ces deux formations, selon l'état d'avancement de votre projet boutique, vous trouverez toutes les clés pour vous lancer ou bien pour passer à l'étape supérieure et l'optimiser.

NIVEAU 1



Public et pré-requis

Responsables boutique et salariés en charge de la boutique.
Avoir la mission de créer ou développer une boutique



Intervenants : Laure Frizon (MONA) & Bertrand Millot (Office de tourisme du Grand Saint Emilionnais)



Dates et Lieu

15 & 16 octobre à Libourne



Objectifs pédagogiques

Posséder toutes les clés pour monter une boutique d'office de tourisme d'ici 2019
Définir les lignes de produits identitaires de son territoire
Connaître les impacts de l'ouverture d'une boutique en terme de gestion en ressources humaines, logistique et temps de travail

NIVEAU 2



Public et pré-requis

Responsables boutique et salariés en charge de la boutique
Gérer une boutique ayant besoin de renouveau, avoir suivi la formation « Créer une boutique »



Intervenant : Marco Sanchez, CCI Maine et Loire



Dates et Lieu

06 & 07 novembre à Cognac



Objectifs pédagogiques

Savoir négocier avec ses fournisseurs pour avoir de bons produits au bon prix
Adapter son espace boutique en fonction des contraintes physiques du lieu
Mettre en valeur ses produits par le merchandising et les techniques d'étalagisme

Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap (FIR40)



La qualité d'accueil des touristes en situation de handicap représente un enjeu économique et social important. Pour les équipes d'accueil l'enjeu est d'appréhender le handicap en prenant en compte les 4 déficiences reconnues dans le cadre du label Tourisme et Handicap. Cette formation de 2 jours doit être suivie par au moins 2 personnes de l'équipe d'accueil pour toute structure souhaitant concourir à l'obtention du label Tourisme et Handicap.



Public et pré-requis

Salariés d'offices de tourisme, ADT/CDT/CRT, collectivités territoriales. Formation obligatoire pour les structures ayant obtenu le label Tourisme & Handicap



Intervenante : Laurence Roy, GIHP



Dates et Lieux : Session 1 : 12 & 13 mars à Dax
Session 2 : 19 & 20 mars à Poitiers



Objectifs pédagogiques

Mieux cerner les besoins, les attentes et les difficultés des personnes handicapées
Etre en capacité de proposer une offre touristique adaptée
Découvrir les exigences et les démarches du label Tourisme et Handicap

Démarquez-vous avec des visites décalées et sensorielles (FIR 82)



Créer une visite animée, c'est utiliser tous les ressorts de la découverte sensorielle, artistique, joueuse, surprenante, pour offrir aux publics une approche décoiffante de la nature, de la culture locale ou du patrimoine. Une formation à deux voix, Yves Hanosset, agitateur de patrimoine depuis 25 ans, et ses outils incroyablement faciles à utiliser et Bruno Tamaillon, pour structurer l'offre et l'adapter au temps du tourisme, fixer les objectifs, inventer des scénarii.



Public et pré-requis

Professionnels du tourisme ou du patrimoine souhaitant développer des visites passionnantes par l'approche sensorielle



Intervenants : Yves Hanosset et Bruno Tamaillon, Tams Consultants



Dates et Lieu
24 & 25 mai à Limoges



Objectifs pédagogiques

Obtenir les clés et les outils d'une visite décalée réussie
Vivre la création d'une visite et la structurer
Acquérir une méthode pour créer, tester et pérenniser une visite animée

Ré-enchanter ses visites guidées (FIR 25)



La visite guidée est une vraie plus-value apportée par les destinations, et cette activité est souvent gérée par les offices de tourisme. Mais, attention à ne pas s'endormir sur des formats de visite vieillissants ! La visite guidée doit être une expérience pour le client. Il faut donc ré-inventer de nouveaux formats adaptés à sa clientèle, de la visite théâtralisée à la visite thématisée. Cette formation vous apportera la méthode pour construire des visites différenciantes, les tester, et ainsi accroître votre offre produits. La formation s'appuie sur de nombreux exemples réussis.



Public et pré-requis

Conseillers en séjours, guides conférenciers assurant de façon permanente ou partielle des visites guidées



Intervenant : Thomas Volatier, Entrée des Artistes



Dates et Lieu
08 & 09 novembre à Bayonne



Objectifs pédagogiques

Utiliser les techniques de communication verbale et non-verbale appropriées pour convaincre ses auditeurs
Gagner en aisance et faire face aux situations, sans se laisser déstabiliser
Maîtriser les situations orales : faces à faces, présentations en plénière

Affirmer mon leadership et manager une équipe en mode projet (FIR 30)



Les fonctions de managers ne sont pas basées uniquement sur le contrôle ou l'autorité. Celles des collaborateurs sont soumises quant à elles à des missions qui évoluent sans cesse et qu'il convient de cadrer. Besoin de booster son équipe ? De susciter de l'engagement ? D'une piqure de leadership ? Cette session est faite pour vous !



Public et pré-requis

Managers d'offices de tourisme, d'ADT/CDT ou de collectivités



Intervenante : Mylène Bèze, Mylène Bèze Formation



Dates et Lieu

26, 27 & 28 février à Arcachon



Objectifs pédagogiques

Identifier les facteurs de la motivation et les typologies des collaborateurs et l'évolution de leurs attentes

Clarifier leadership et management

Adopter les attitudes et postures d'un leader collaboratif et futuriste

Prévenir les contentieux en droit social (niveau 1) (FIR 27)



En 2018, les offices de tourisme sont des structures professionnelles. Qui dit regroupements dit structures plus conséquentes, et nombre de salariés plus important. La maîtrise du droit social devient donc essentielle pour les managers d'aujourd'hui. Cette formation va plus loin qu'une formation théorique, en développant une double approche en droit et en management.



Public et pré-requis

Directeurs de structures et responsables RH

Etre en charge de la gestion des ressources humaines dans sa structure



Intervenants : Elise Fabing (BDD Avocats), en binôme avec un coach en management



Dates et Lieu

25 & 26 juin à Bordeaux



Objectifs pédagogiques

Maîtriser la réglementation autour d'un contrat de travail et de sa rupture

Prévenir les contentieux par la maîtrise du droit social et des techniques de management

Développer un regard critique complet sur la prévention et les situations à risque en

alliant une expertise juridique à une expertise managériale opérationnelle

Prévenir les risques psychosociaux de mes collaborateurs et élaborer mon document unique de sécurité (FIR 57)



Une formation à destination des structures qui s'interrogent sur la pertinence de mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux voire de qualité de vie au travail. Dans un contexte fortement changeant, les contraintes pesant sur les salariés peuvent impacter leur santé psychologique. Cette formation, interactive en mode «coaching» de 7h, fournira aux participants concepts et outils pour mener à bien une démarche favorisant la qualité de vie au travail.



Public et pré-requis

Responsables RH

Etre en charge de la gestion des ressources humaines au sein de sa structure



Intervenante : Axelle Minville, Carrières Entreprises



Dates et Lieu

Entièrement en ligne 26 avril, 24 mai, 28 juin (de 9h10 à 11h30)



Objectifs pédagogiques

Comprendre les obligations des employeurs, prendre conscience de l'exposition aux dangers

Mettre en place une évaluation des risques, construire un plan d'actions correctif

Mobiliser efficacement et communiquer

Développer sa confiance en soi et travailler en équipe (FIR 66)



Dans un contexte de changement, chacun doit pouvoir trouver sa place, se sentir utile et valorisé. L'enjeu est d'identifier ses freins personnels, décider d'agir pour être plus à l'aise dans ses relations, et faire émerger un potentiel inexploité.

Il s'agit d'évoluer dans sa posture en connectant à la confiance en soi, en évoluant vers une posture agile et assertive. Ces enjeux permettent de faire émerger une nouvelle posture de leader, afin de créer une cohésion, générer de la motivation intrinsèque, permettre à chacun de trouver sa place dans un climat favorisant l'écoute et le respect mutuels.



Public et pré-requis

Tous publics en situation de changement

Avoir envie de se confronter à soi-même pour évoluer, être prêt à se dévoiler au service d'un mieux être



Intervenante : Magali Menard, Actea Formation



Dates et Lieux :

Session 1 : 26 & 27 mars à Marmande

Session 2 : 14 & 15 juin à Limoges



Objectifs pédagogiques

Générer confiance en soi et en l'équipe par la définition de ses besoins et valeurs

Développer une posture confiante, agile en développant une communication relationnelle respectueuse de soi et des autres

Construire une équipe performante autour d'outils d'intelligence collective et d'identification claire des rôles de chacun

Mieux optimiser son temps de travail (FIR 68)



Efficacité, efficience, rentabilité sont des leitmotivs dans la plupart des structures aujourd'hui... Termes qui souvent produisent un effet inverse à celui désiré, en introduisant un sentiment d'urgence et de stress qui nuit à une bonne gestion de son temps, et à un travail réalisé dans de bonnes conditions.

Cette formation a donc pour objectif de donner des clés pour mieux gérer ses priorités, comprendre son mode de fonctionnement personnel sans oublier la dimension collective, pour permettre aux stagiaires d'accompagner leurs collègues dans une meilleure organisation générale du travail au sein de la structure.



Public et pré-requis

Pas de pré-requis



Intervenants : Jérémy Authier et Frédéric Bobst, Artisans Conseils



Dates et Lieux :

Session 1 : 18 & 19 octobre à La Rochelle

Session 2 : 03 & 04 décembre à Bayonne



Objectifs pédagogiques

Favoriser une prise de conscience sur les modes de fonctionnement et les styles de travail

Fournir des outils pour organiser son travail de manière plus efficiente et favoriser un "meilleur-être" au travail

Optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 1) (FIR 49)



Quelle que soit la taille de la structure, une bonne gestion repose sur l'adéquation entre les actions réalisées et les budgets engagés par rapport à un prévisionnel : « On n'améliore que ce que l'on mesure ». Il est nécessaire de mettre en place un pilotage financier analytique, adapté au projet et répondant aux besoins du territoire.



Public et pré-requis

Directeurs d'offices de tourisme en association, responsables, salariés en charge de la gestion budgétaire. Formation à prévoir en binôme manager/technicien
Etre en charge de la gestion financière de la structure et maîtriser les principes de la comptabilité et de la fiscalité



Intervenants : Christophe Penalver et Fred Bobst, Artisans Conseils



Dates et Lieu : 13 & 14 septembre à Brive



Objectifs pédagogiques

Connaître les différents aspects et les fondamentaux de la gestion financière d'une entreprise
Gérer les équilibres financiers à l'analyse des opérations d'investissement et de financement
Bâtir un argumentaire pour défendre son budget

Optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 2) (FIR 81)



Suite à la formation «Pilotage financier d'une association» proposée en 2017, une session niveau 2 est proposée en 2018 afin d'approfondir le travail sur les indicateurs de pilotage, ainsi que la présentation et l'argumentaire du budget 2019.



Public et pré-requis

Directeurs, responsables des finances et comptables d'offices de tourisme sous forme d'association, ayant suivi la formation en 2017



Intervenants : Christophe Penalver et Fred Bobst, Artisans Conseils



Date et Lieu : 20 septembre à Cognac



Objectifs pédagogiques

Ajuster son tableau de bord pour le pilotage financier de son association
Adopter des actions d'ajustement pour présenter son budget 2019

Maîtriser les règles de la commande publique (FIR 73) :



Le code des marchés publics a été abrogé en 2016. Des ordonnances sont actuellement en vigueur pour le remplacer et un nouveau code devrait être adopté en 2018. La quasi totalité des offices de tourisme est aujourd'hui soumise à cette réglementation. Dans des structures avec des budgets de plus en plus importants, il est donc nécessaire de bien maîtriser les enjeux de cette réglementation, pour analyser la situation, évaluer les risques, juger de la procédure à mettre en place et lancer ses projets dans les temps.



Public et pré-requis

Directeurs et responsables d'offices de tourisme, chargés de développement en offices de tourisme ou en collectivités qui peuvent être amenés à lancer ces marchés ou à accompagner des porteurs de projets sur le sujet



Intervenant : François Benech, Benech Avocats



Dates et Lieu : 15 et 16 novembre à Bordeaux



Objectifs pédagogiques

Permettre aux offices de tourisme de mieux comprendre la réglementation concernant la commande publique
Accompagner les salariés dans l'évaluation au cas par cas de la réglementation applicable et dans la bonne mise en oeuvre des procédures liées à cette réglementation
Prévenir les potentiels contentieux ou prises de risques liées à une méconnaissance des règles applicables

Les fondamentaux du pilotage d'un EPIC (FIR 46)



De nombreuses structures se sont créées sous forme d'EPIC suite à la loi NOTRe. Pour accompagner les directeurs dans leur prise de fonction ou dans le changement de statut de leur structure, nous proposons un module de 4 jours sur les fondamentaux du pilotage d'un EPIC, pour disposer des principales clés de gestion, proposées par nos Expairs. Vous y verrez donc les bases du fonctionnement et de la gestion, avec des conseils de collègues aguerris, ainsi que les fondamentaux de la comptabilité M4.



Public et pré-requis

Directeurs et directrices d'offices de tourisme en EPIC, en poste ou à venir



Intervenants : Quatre expairs du réseau MONA



Dates et Lieu :

09 & 10 avril puis 06 & 07 juin à Guéret



Objectifs pédagogiques

Maîtriser les principales règles du fonctionnement d'un EPIC
Maîtriser les fondamentaux de la comptabilité M4
Comprendre le mode de gestion particulier du statut d'EPIC

Vers le référent local de la professionnalisation (FIR 65)



La Nouvelle-Aquitaine est vaste. Les besoins des territoires sont variés. Les "accès" aux actions de professionnalisation sont hétérogènes. Les regroupements ont généré des structures complexes et différentes sur le territoire régional. Nous avons, depuis notre premier programme régional en 2016, anticipé ces disparités en proposant des formats d'actions de professionnalisation multiples. Cependant, il nous semble nécessaire d'aller encore plus loin afin de proposer des actions de professionnalisation adaptées et sur mesure tant en interne pour les grosses structures qu'à l'échelle des destinations qui le souhaitent. L'objectif de cette formation est double : donner aux territoires des compétences plus fortes en terme de formation professionnelle et permettre au relais territorial d'avoir un appui local.



Public et pré-requis

Directeurs et directrices d'organismes de gestion de destination, responsables RH, coordinateur des acteurs touristiques locaux
Souhaiter être un relai local pour la MONA



Intervenants : Equipe MONA



Dates et Lieu :

29 & 30 mars ; 21 & 22 juin ; 28 & 29 novembre à Bordeaux



Objectifs pédagogiques

Intégrer les rouages de la professionnalisation
Devenir un référent de la professionnalisation en interne dans sa structure et sur sa destination
Accroître ses compétences en matière de gestion des ressources humaines

Vers la marque Qualité Tourisme™ (FIR 41)



La démarche qualité est un outil d'organisation qui aide les offices de tourisme à se structurer (après regroupement ou non) et qui doit être vue aussi comme un outil de management. Elle permet aussi d'harmoniser les méthodes et facilite la communication dans le cas de structures avec plusieurs BIT. Cette formation a pour but d'accompagner les offices de tourisme qui souhaitent se lancer dans la démarche dès 2018 pour une certification en 2020. Elle se veut très opérationnelle sur le volet technique mais aussi sur le volet animation.



Public et pré-requis

Directeurs et directrices d'offices de tourisme, futurs RAQ, qui se lancent dans la démarche qualité. Les structures ayant déjà la marque seront accompagnées au sein du club "Qualité Tourisme".



Intervenant : Sophie Durdilly, So Touristique



Dates et Lieu

jour 1, jour 2 = 15 et 16 mai 2018 / jour 3 = 11 septembre 2018
jour 4, jour 5 = 4 et 5 décembre 2018 / jour 6 = 5 février 2019 à Angoulême



Objectifs pédagogiques

Maîtriser le référentiel Qualité Tourisme
Définir SA démarche qualité propre
Savoir animer sa démarche qualité

Les formations du thème Management c'est aussi...

>> CLUB QUALITE TOURISME :

Comment rebondir après l'obtention de la marque ?

Intervenants : La MONA et des experts du sujet

Dates et lieu : 15 & 16 novembre à Dax.

>> UNE SERIE DE WEBSEMINAIRES SUR LE TRAVAIL MULTI-SITES

Management à distance & cohésion d'équipe

Intervenant : Trajectoires Tourisme
Dates et heure : à venir (janvier/février)

Travail flexible & nouveaux modes de travail

Intervenant : La MONA
Dates et heure : 14 mars de 11h à 12h

WEB SEM

Le télétravail : implications et cadrage

Intervenant : La MONA
Dates et heure : 04 avril de 11h à 12h

Les bonnes pratiques dans les entreprises libérées

Intervenante : Mylène Bèze
Dates et heure : 06 juin, de 11h à 12h

>> ET DES WEBSEMINAIRES RH & GESTION :

Les ordonnances Macron : quels impacts pour mon organisation ?

Intervenant : Trajectoires Tourisme
Dates et heure : à venir (mars/avril)

WEB SEM

Diversifier ses financements : mécénat, partenariats, crowdfunding

Intervenant : Trajectoires Tourisme
Dates et heure : à venir (fin septembre)

WEB SEM

L'approche neurocognitive et comportementale pour proposer des vacances de rêve à vos clients

Intervenant : Trajectoires Tourisme
Dates et heure : à venir (juin/juillet)

Animer son réseau de prestataires (FIR 36)



Le marketing de services auprès de ses prestataires a deux impératifs : s'adapter aux évolutions du secteur et se réinventer constamment dans son animation de réseau. Finies les simples visites annuelles aux hébergeurs ! La plus-value de l'office de tourisme passe par l'accompagnement de ses partenaires. Cette formation vous propose de remettre à plat votre relation partenaires, afin de construire un marketing de services efficace, adapté aux besoins des acteurs locaux et aux moyens de votre office de tourisme.



Public et pré-requis

Directeurs, conseillers en séjour et chargés de relations prestataires souhaitant se lancer dans une stratégie de relations prestataires et construire leur marketing de services



Intervenante : Claude-Hélène Pasco



Dates et Lieu :

23 & 24 mai à Dax
et 03 juillet à Dax ou Bordeaux



Objectifs pédagogiques

Définir sa stratégie prestataires selon les différentes cibles
Argumenter et communiquer sur cette stratégie auprès des prestataires, partenaires et élus
Impliquer son équipe et intégrer dans sa stratégie les actions concernant et stimulant les prestataires. Se construire des indicateurs d'évaluation

Etre habilité au classement des meublés (FIR 42)



La loi du 22 juillet 2009 a réformé l'ensemble du dispositif de classement des meublés de tourisme (procédure et critères). Cette réforme a été complétée par les dispositions de la loi du 22 mars 2012 qui confie, depuis le 1er juin 2012, les décisions de classement des meublés de tourisme aux organismes chargés des visites de classement (et non plus aux préfets). Cette formation permettra d'habiliter au classement les institutionnels qui le souhaitent, qu'ils soient offices de tourisme ou ADT/CDT.



Public et pré-requis

Salariés de la branche tourisme qui seront amenés à classer des meublés de tourisme



Intervenante : Olivia Mazue, Authentis



Dates et Lieu

10 & 11 septembre à Périgueux



Objectifs pédagogiques

Comprendre la réforme du classement
Mettre en place son dossier de candidature
Appréhender la méthodologie et la procédure de contrôle

Conseiller ses meublés en home staging (FIR 61)



Un petit nouveau est apparu il y a quelques années dans les services proposés par les offices de tourisme à leurs prestataires : le classement des meublés de tourisme. Plusieurs offices et ADT/CDT sont devenus organismes agréés au classement. Afin d'améliorer les préconisations de fin de visite et dans l'esprit d'apporter toujours un service plus, un module « home staging » est proposé cette année. Objectif : apporter à vos propriétaires des premières pistes d'améliorations de leurs meublés, en décoration et aménagement.



Public et pré-requis

Etre en charge du classement des meublés de tourisme, ou de l'accompagnement des prestataires



Intervenant : Précisé ultérieurement



Dates et Lieu

09 & 10 octobre à Saintes



Objectifs pédagogiques

Apprendre les techniques de base en home staging
Connaître les techniques de prise de vue photographique adaptée aux hébergements
Etre en capacité d'apporter un conseil de premier niveau aux propriétaires de meublés pour l'amélioration de leur prestation

Pricing et yeld management (FIR 71)



Les prestataires sont contraints par leurs clients et leurs processus de décisions et d'achats. Depuis plusieurs années, nous formons les offices de tourisme pour qu'ils donnent à leurs partenaires des conseils pour s'adapter au marché touristique complexe et concurrentiel. Le but de cette action est de donner les clefs aux chargés des relations "prestataires" des offices de tourisme sur les pratiques de gestion des prix, de maximisation des volumes de ventes et toutes autres actions nécessaire autour de cette tactique essentielle pour les professionnels pour leur rentabilité et leur visibilité.



Public et pré-requis

Etre en charge de l'accompagnement, de la stratégie de relation prestataires - Avoir mis en place un marketing de service



Intervenant : Eliane Kerleroux, François Tourisme Consultant



Dates et Lieu

04, 05 & 06 juillet à Bordeaux



Objectifs pédagogiques

Approfondir ses connaissances en terme de Pricing et Yield Management

Savoir mettre en application des techniques simples de prévisions d'optimisation et de mesure de performance

Acquérir des connaissances fondamentales et des éléments techniques pour proposer des actions d'accompagnement des prestataires dans l'optimisation de leur recette



Chefs de projets sur des territoires engagés dans l'appel à projets régional NOTT, ces trois jours sont faits pour vous ! L'idée ? Combiner un séminaire pour se rencontrer et partager entre collègues chargés d'un projet NOTT, et deux journées de formation autour de la gestion de projet et de l'animation des acteurs locaux. Le programme sera précisé dans le courant du 1er semestre, et les journées seront accompagnées par les collègues de la Direction Tourisme du Conseil Régional et de la MONA.



Public et pré-requis

Chefs de projets NOTT



Intervenants : La MONA, avec des formateurs précisés ultérieurement



Dates et Lieu

12, 13 & 14 juin sur un territoire engagé dans l'appel à projets NOTT



Objectifs pédagogiques

Echanger avec la communauté des chefs de projets NOTT de Nouvelle-Aquitaine

Acquérir de nouvelles clés pour mobiliser et animer les acteurs touristiques

Développer vos compétences en gestion de projet



A l'heure où les transformations structurelles bouleversent les modèles de management, où l'ouverture des possibles complexifie les processus de décision et où le temps disponible pour réfléchir et se former diminue, Grains de Sel Cie vous propose une formation entièrement à distance pour tester de nouvelles méthodes et une mise en pratique concrète autour d'un problème défini de votre structure ou territoire.



Public et pré-requis

Managers ou chefs de projets ayant défini un sujet de réflexion ou un champ d'investigation nouveau ou récurrent



Intervenants : Falco Baudon & Pauline Granger, Grains de Sel Cie



Dates et Lieu

Entièrement en ligne, les dates seront définies ultérieurement



Objectifs pédagogiques

Ouvrir sa posture, son écoute et lâcher-prise

Tester des outils créatifs et pratiquer une nouvelle méthode de réflexion

Connaître et comprendre les principes de base de la créativité et le Creative Problem Solving

Principes commerciaux et juridiques (FIR 16)



Aujourd'hui la plupart des offices de tourisme sont engagés dans une stratégie de commercialisation. Cette formation permet de faire le tour des bases de la commercialisation en office, en appréhendant quatre objectifs majeurs : augmenter ses recettes propres liées à l'activité de commercialisation, contribuer au développement des recettes des acteurs économiques de son territoire, se positionner et communiquer sur une gamme d'offres touristiques correspondant à ses clientèles. Enfin, connaître les grands principes de la réglementation en vigueur pour bien encadrer son activité de commercialisation.



Public et pré-requis

Salariés en charge de la commercialisation



Intervenant : Précisé ultérieurement



Dates et Lieu

18 & 19 septembre à Poitiers



Objectifs pédagogiques

Déterminer le cahier des charges en lien avec les différents segments de clientèle
Remettre à plat sa stratégie commerciale et comprendre ses marges de progression grâce à une analyse des nouvelles tendances des marchés
Ecrire son plan d'actions commerciales en lien avec les segments de marchés désignés



Les participants connaissent les grands concepts du web marketing, et les pratiquent. Leur problématique consiste à optimiser, à affiner leur stratégie web marketing, canal par canal. L'objectif : attirer plus de visiteurs sur leurs plateformes web, mieux les fidéliser et mieux les convertir. Pour passer ce cap, une maîtrise des canaux web marketing est nécessaire. Une montée en compétence sur un outil d'analyse de la performance est également indispensable afin d'être en mesure de rapprocher les objectifs finaux des sources de trafic entrant, dans l'optique d'affiner le plan d'action.



Public et pré-requis

Personnes en charge de tout ou partie de la stratégie web marketing



Intervenant : Ludovic Renoult, Triplelootz



Dates et Lieu

26 & 27 septembre à Bayonne



Objectifs pédagogiques

Diagnostiquer la performance de sa stratégie Webmarketing / Améliorer sa maîtrise des tactiques fondamentales / S'outiller pour analyser les performances des actions



En 2017, les internautes passaient en moyenne 2h15 par jour sur les réseaux sociaux. Ce temps d'utilisation quotidien n'a cessé d'augmenter ces 5 dernières années et offre donc des possibilités grandissantes pour les marques de toucher ambassadeurs et prospects. Cependant, la concurrence accrue et l'univers en perpétuel changement impliquent de définir une stratégie social media cohérente avec les ambitions et objectifs des destinations.



Public et pré-requis

Directeurs et directrices d'offices de tourisme, managers intermédiaires, référents stratégie digitale



Intervenant : Sébastien Répéto, My Destination



Dates et Lieu

02 & 03 octobre à Dax



Objectifs pédagogiques

Elaborer une stratégie social média pertinente / Savoir animer ses réseaux sociaux / Analyser les résultats obtenus

Conception et production de contenu de promotion du territoire (Bloc 2 du Titre de Chargé(e) de projets etourisme) (FIR 75)



Les salariés suivant ce cursus, qu'ils produisent déjà régulièrement des contenus audios, photos et vidéos ou non, seront capables de mettre en oeuvre leur talent et leur technicité à tout moment et en autonomie. Par une pratique régulière et productive, ils peuvent développer et intégrer la production photo et audio-visuelle dans la stratégie globale de la destination touristique.



Public et pré-requis

Salariés de la Branche Tourisme ayant suivi le cursus "Reporter de territoire" ou produisant régulièrement des contenus audios, photos et vidéos



Intervenant : Alain Niarfeix, Oui-Dire Studio



Dates et Lieu

J1 et J2 : 20 & 21 mars puis J3 et J4 : 28 & 29 mai à Limoges



Objectifs pédagogiques

Etre capable d'intégrer la production photo et vidéo dans la stratégie globale de la destination touristique

Être à l'aise avec son matériel, et en faire un usage créatif et spontané

Produire et publier des contenus audio-visuels professionnels

L'écriture plurimédia (FIR 76)



Aujourd'hui, être en charge de la communication dans un organisme de gestion de destination requiert des compétences fortes en écriture et en storytelling. L'enjeu de cette formation est de permettre aux stagiaires de développer leurs stratégies en écriture sur les différents canaux de communication



Public et pré-requis

Salarié en charge de la communication, Reporters de territoire



Intervenante : Eve Demange, CoManaging



Dates et Lieu : 13 et 14 septembre à Bordeaux



Objectifs pédagogiques

Savoir mettre en place une stratégie éditoriale pour rendre la destination visible sur tous les canaux web

Améliorer son pouvoir d'attraction grâce au SEO : rédiger des contenus optimisés
Réussir à délivrer les contenus à temps avec zénitude : plan d'animation, gestion du temps, outils

Maintenir un niveau de qualité optimal dans le temps : rédiger une Charte éditoriale web et l'utiliser

Le graphisme, améliorer sa communication (FIR 77)



L'accent est souvent mis sur Internet. Or, le papier a de la valeur et il est important d'avoir de beaux visuels pour être attractif et valoriser sa destination. La présentation et la lisibilité d'un document reposent sur des qualités techniques et graphiques mises en oeuvre. L'objectif de ce module est d'acquérir les règles de communication visuelle, d'aborder les bases de la maquette, les formats, des couleurs, ou encore des cadrages.



Public et pré-requis

Salariés en charge de la communication, Reporters de territoire



Intervenant : Mikel Garnier-Tuau, BeeMyBees



Dates et Lieu

01 & 02 mars à Bordeaux



Objectifs pédagogiques

Intégrer la communication graphique dans la stratégie globale de la destination touristique

Appréhender les grands axes de la communication visuelle

Maîtriser le graphisme pour ses productions

Jamais sans son smartphone (FIR 74)



Le smartphone est utilisé par tous en permanence et ses fonctionnalités sont de plus en plus conséquentes. Aujourd'hui les applications disponibles permettent de réaliser prise de note, enregistrements sonores, captation photo et vidéo sur le terrain. Il est donc indispensable pour le reporter de territoire de savoir tirer partie à 100% de son smartphone et de connaître à la fois les contraintes, les bons gestes et les bonnes applications à utiliser.



Public et pré-requis

Salariés en charge de la communication ou amenés à produire et diffuser du contenu, Reporters de territoire, animateurs Numériques de Territoire. Avoir les notions de base sur les techniques de prise de vue en photographie et de stratégie de diffusion de contenus.



Intervenant : Patrice Foresti, CoManaging



Dates et Lieu

23 & 24 octobre à Brive



Objectifs pédagogiques

Utiliser son smartphone de manière optimale pour réaliser des photos et vidéos
Améliorer et retoucher ses images et vidéos sur son smartphone avant diffusion et montage
Publier ses images et vidéos directement à partir de son smartphone sur les réseaux les plus adaptés et réaliser une vidéo en streaming direct

Savoir établir des relations avec les médias (niveau 1) (FIR38)



En 20 ans, le monde de la presse n'a cessé de se transformer... Nouveaux supports, mais aussi nouveaux influenceurs : être attaché(e) de presse de sa destination en 2017 n'a plus rien à voir avec les us et coutumes du XX^e siècle ! Même si les fondamentaux, eux, ne changent pas : adresser le BON message au BON contact, et générer des retombées médiatiques pertinentes pour son territoire. Comment se distinguer aujourd'hui ? Aussi, à l'ère des médias sociaux, comment devenir un(e) « super-attachée(e) de presse 2.0 » ?



Public et pré-requis

Salariés en charge des relations presse et médias (public débutant à moyen : niveau 1)
Être en charge des relations presse dans sa structure
Avoir la maîtrise d'oeuvre du plan d'actions et du budget presse de sa structure



Intervenante : Anne Quimbre



Dates et Lieu : 07 & 08 février à Bordeaux



Objectifs pédagogiques

Construire son retroplanning de communication presse à l'année
Se constituer une boîte-à-outils de supports efficaces pour communiquer avec la presse;
Evaluer ses retombées presse et rendre compte de ses actions RP/e-RP

Entretenir efficacement ses relations avec la presse et avec les communautés d'influenceurs (niveau 2) (FIR39)



Au sein des actions de communication touristique, les relations presse ont fait preuve de leur grande efficacité et d'un rapport qualité / coût très performant. Les relations avec la presse ont profondément évolué ces dernières années, avec notamment l'irruption de la presse digitale et les médias sociaux (journaux en ligne, blogueurs, influenceurs). Une formation proposée en blended-learning, pour faire un saut en avant et un pas de côté dans sa stratégie de promotion !



Public et pré-requis

Chargés de communication, chargés des relations presse.
Avoir suivi le module 1 en 2016/2017 ou être en poste et à au moins 50% de son temps et/ou depuis au moins 2 ans dans la communication ou les relations presse



Intervenant : Françoise Clermont, CoManaging



Dates et Lieu : 28 février et 28 mars - Entièrement en ligne



Objectifs pédagogiques

Analyser ses relations presse existantes avec la presse locale, nationale, spécialisée
Élaborer des pistes d'amélioration de sa stratégie relation médias
Intégrer une nouvelle approche et des nouveaux outils de relation médias
Réajuster ses indicateurs et ses outils méthodologiques pour avoir des relations presse efficaces et pérennes

Produire grâce à mon Booster Pack (FIR 78)



Les salariés de la Branche Tourisme ayant suivi le cursus "Reporter de territoire" ou produisant régulièrement des contenus audios, photos et vidéos, ont besoin d'asseoir cette compétence durablement sur leurs destinations, d'être accompagné pour en assurer la visibilité au sein de leur structure et être en capacité de formuler une offre qualitative et tenable de production de contenus à destination des prestataires du territoire.



Public et pré-requis

Les stagiaires pratiquent régulièrement la photographie et/ou la captation vidéo et l'enregistrement sonore
Ils disposent d'un équipement de captation audio-visuelle et ont un projet bien défini avant de se lancer



Intervenant : Alain Niarfeix, technicien réalisateur sonore et formateur photo-vidéo à Oui-Dire Studio



Dates et Lieu : programmation à définir avec les participants.
A Limoges et sur vos terrains de jeux



Objectifs pédagogiques

Consolider la maîtrise technique des outils de captation et de production de contenus
Modéliser une série de productions photos et/ou vidéo
Concevoir et formuler une offre de services en direction des prestataires

Les actions du thème promotion & commercialisation, c'est aussi :

>> CLUB SERVICES COMMERCIAUX (C2)



Intervenants : La MONA, avec un expert de la thématique.



Dates et lieu : 22 & 23 novembre, à Saintes

>> LES RENCONTRES NATIONALES DU ETOURISME #ET14 (RN1) :



Dates et lieu : 09, 10 & 11 octobre à Pau

Les RDV*
départementaux

- >> **Corrèze**
29 mars à Tulle : **matinée d'information** sur la thématique «Petit mais costaud» : de l'attractivité de mon entreprise à celle de mon territoire ! **Après-midi bourses aux documents.**
- >> **Gironde**
Jeudi 5 avril
28ème bourse aux dépliants à Lanton
en partenariat avec l'Office de Tourisme de Coeur du Bassin.
- >> **Landes**
Les Rencontres OT/CDT du **mardi 6 février**
Les Rencontres du Tourisme landais **le jeudi 5 avril**

* communiqués par les départements (liste non exhaustive).

Les formations proposées par Trajectoires Tourisme

Cette année, nous vous proposons plusieurs modules mutualisés avec nos voisins de la Région Auvergne Rhône-Alpes. Les membres des deux réseaux peuvent donc y participer : c'est simple, il s'agit uniquement de e-learning ! Tous les détails seront mis en ligne sur le site de la MONA.

>> Quatre webséminaires

Le travail multi-sites : management à distance & cohésion d'équipe
Les ordonnances Macron : quels impacts pour mon organisation ?
Diversifier ses financements : mécénat, partenariats, crowdfunding
L'approche neurocognitive et comportementale pour proposer des vacances de rêves à vos clients


>> Une formation en E-learning

Google Analytics : optimiser ses actions digitales


Les formations proposées par le CNFPT

Pour les agents de collectivités ou d'office de tourisme rattachés à la collectivité, le CNFPT et la MONA proposent deux modules sur le thème **"Promotion & Commercialisation"**. Ils sont accessibles selon les conditions habituelles du CNFPT.

>> Formation Production de contenu : maîtriser les bases de la photo quand on est un professionnel du tourisme

 **Intervenante** : Sara Soullignac
Dates et lieu : 08 & 09 mars à Bordeaux

>> Numérique : maîtriser la présence sur mobile de son offre touristique

 **Intervenant** : Sébastien Gonzalez
Dates et lieu : 15 & 16 mars à Bordeaux

J'ai besoin de...



Pour faciliter vos choix de formations, l'équipe de la MONA vous a concocté **une série de suggestions**, en fonction de vos **besoins stratégiques**. A chaque besoin correspond une série d'**actions de professionnalisation**. Pour retrouver l'intégralité de ces parcours suggérés, rendez-vous sur le site de la MONA.

>> POSER LES BASES DE MA NOUVELLE STRUCTURE

NOS
SUGGES-
TIONS

- Formation Piloter un EPIC : les fondamentaux
- Boîte à outils Organisation touristique : la compétence, les statuts juridiques, les témoignages, le process de structuration.

>> ORGANISER LES RESSOURCES HUMAINES AU SEIN DE MA STRUCTURE

NOS
SUGGESTIONS

- Formation Nouveau métier : le référent local de la professionnalisation
- Formation Managers intermédiaires : affirmer mon leadership et manager une équipe en mode projet
- Formation Management et droit social : prévenir les contentieux en droit social (niveau 1)
- Formation Qualité de vie au travail : prévenir les risques psychosociaux de mes collaborateurs et élaborer mon document unique de sécurité
- Formation Développement personnel : développer sa confiance en soi et travailler en équipe
- Formation Développement personnel : mieux optimiser son temps de travail
- Webséminaire L'approche neurocognitive et comportementale pour proposer des vacances de rêves à vos clients
- Webséminaire Les ordonnances Macron : quels impacts pour mon organisation ?
- Webséminaire Les Ressources Humaines : la boîte à outils des managers

>> CONSTRUIRE UNE ORGANISATION ALLIANT DISTANCE, PERFORMANCE ET EFFICIENCE

NOS
SUGGESTIONS

- Formation Managers intermédiaires : affirmer mon leadership et manager une équipe en mode projet
- Formation Développement personnel : développer sa confiance en soi et travailler en équipe
- Formation Développement personnel : mieux optimiser son temps de travail
- Formation Chefs de projet NOTT : animer son projet touristique de territoire
- Formation Qualité Tourisme : vers la marque
- Club Qualité Tourisme : comment rebondir après l'obtention de la marque ?
- Webséminaire Le travail multi-sites : management à distance & cohésion d'équipe
- Webséminaire Le travail multi-sites : travail flexible & nouveaux modes de travail
- Webséminaire Le travail multi-sites : le télétravail : implications et cadrage
- Webséminaire Le travail multi-sites : les bonnes pratiques dans les entreprises libérées
- Boîte à outils Management d'organisation

>> INVENTER DES SOLUTIONS POUR MA PETITE STRUCTURE

NOS SUGGESTIONS

- Groupe de travail Offices de tourisme ruraux
- Formation Commercialisation : principes commerciaux et juridiques
- Formation Piloter un EPIC : les fondamentaux
- Formation Contenu : conception et production de contenu de promotion du territoire
- Formation Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 1)
- Formation Accompagnement prestataires : animer son réseau de prestataires
- Formation Produit d'accueil : réenchanter mon métier de conseiller en séjour (conseil éclairé)
- Formation Produit d'accueil : créer son activité boutique
- Club Services commerciaux
- Webséminaire Diversifier ses financements : mécénat, partenariats, crowdfunding

>> REFLECHIR A MA STRATEGIE D'ACCUEIL ET DE RELATION CLIENT

NOS SUGGESTIONS

- ET14 : Les Rencontres Nationales du E-tourisme institutionnel
- Formation Produit d'accueil : réenchanter mon métier de conseiller en séjour (conseil éclairé)
- Formation Produit d'accueil : créer son activité boutique
- Formation Produit d'accueil : optimiser son activité boutique
- Formation Accessibilité : accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap
- Formation Guide : Démarquez-vous avec des visites décalées et sensorielles
- Formation Guide : Produit d'accueil : ré-enchanter ses visites guidées
- Formation Marketing touristique : établir sa stratégie webmarketing à partir d'indicateurs fiables (niveau 2)
- Formation Websocial : piloter une stratégie social média efficace
- Formation Presse et média : savoir établir des relations avec les médias (niveau 1)
- Formation Erasmus+ : L'expérience numérique sur les lieux de visite à Rome et Ostia
- Formation Erasmus + : La communauté de Greeters de Berlin (Post MESDT habitants)
- Formation Erasmus + : La communauté de Greeters de Grenade et projets participatifs impliquant les locaux (Post MESDT habitants)
- TOEIC : Test of English International Communication
- Parcours préparant au Titre «Accueils Touristiques»
- Titre «Chargé de projets etourisme»
- Titre « Chargé de projets etourisme » par la voie de la VAE
- Boîte à outils Accueil / GRC / SADI en autonomie

>> AVOIR DU CONTENU QUALIFIE POUR PARLER DE MA DESTINATION

NOS SUGGESTIONS

- Formation Presse et média : savoir établir des relations avec les médias (niveau 1)
- Formation Presse et média : entretenir efficacement ses relations avec la presse et avec les communautés d'influenceurs (niveau 2)
- Formation Contenu : conception et production de contenu de promotion du territoire (Bloc 2 du Titre de Chargé de projets e-tourisme)
- Formation Contenu : l'écriture plurimédia
- Formation Contenu : le graphisme, améliorer sa communication
- Formation Contenu : jamais sans son smartphone
- Formation Contenu : Booster Pack (test d'un coaching sur mesure pour prod de contenu)
- Titre «Chargé de projets etourisme»
- Titre «Chargé de projets etourisme» par la voie de la VAE

>> CONSTRUIRE ET ANIMER MON PROJET DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE TERRITOIRE

NOS SUGGESTIONS

- Formation Accompagnement prestataires : animer son réseau
- Formation Accompagnement prestataires : être habilité au classement des meublés
- Formation Accompagnement prestataires : conseiller ses meublés en home staging
- Formation Accompagnement prestataires : pricing et yield management
- Formation Créativité : construire des projets grâce à des processus d'innovation
- Formation Chefs de projet NOTT : animer son projet touristique de territoire
- Webséminaire Metteur en Scène de Territoire : intégrer l'habitant dans sa stratégie

>> PILOTER MES RESSOURCES FINANCIERES

NOS SUGGESTIONS

- Formation Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 1)
- Formation Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 2)
- Formation Commercialisation : principes commerciaux et juridiques
- Formation Taxe de séjour : collecter, animer, optimiser
- Formation Commande publique : maîtriser les règles
- Formation Piloter un EPIC : les fondamentaux
- Webséminaire : diversifier ses financements : mécénat, partenariats, crowdfunding
- Club : Services commerciaux
- Boîte à outils Europe

>> BOOSTER MES SUPER-POUVOIRS DE MANAGER

NOS SUGGESTIONS

- Formation Managers intermédiaires : affirmer mon leadership et manager une équipe en mode projet
- Formation Management et droit social : prévenir les contentieux en droit social (niveau 1)
- Formation Qualité de vie au travail : prévenir les risques psychosociaux de mes collaborateurs et élaborer mon document unique de sécurité
- Formation Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 1)
- Formation Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 2)
- Formation Piloter un EPIC : les fondamentaux
- Webséminaire Les Ressources Humaines : la boîte à outils des managers
- Webséminaire Le travail multi-sites : management à distance & cohésion d'équipe
- Webséminaire Le travail multi-sites : travail flexible & nouveaux modes de travail
- Webséminaire Le travail multi-sites : le télétravail : implications et cadrage
- Webséminaire Le travail multi-sites : les bonnes pratiques dans les entreprises libérées
- Webséminaire Diversifier ses financements : mécénat, partenariats, crowdfunding

Modalités d'inscription

Ce programme de professionnalisation est réalisé avec l'appui de nos partenaires financeurs :



Inscription :

Pour vous inscrire rien de plus simple, rendez-vous sur le site de la MONA :

www.monatourisme.fr/programme-de-professionnalisation

Vous retrouvez l'ensemble des actions présentées dans ce catalogue et ajoutez celles qui vous intéressent à votre panier. Vous recevrez alors toutes les informations pratiques par email (horaires, lieu exact, contenu, liste des participants pour faciliter les co-voiturages...).

Cette convocation par e-mail vous sera envoyée environ 30 jours avant la formation.

Conditions tarifaires :

Au 1er janvier 2018, les négociations avec les partenaires Etat-DIRECCTE, Conseil régional et AGEFOS-PME Nouvelle-Aquitaine sont en cours.

La MONA appliquera en début d'exercice la même tarification que celle appliquée en 2017. La MONA s'engagera à communiquer, suite à ces négociations, les résultats obtenus auprès du réseau.

Rappels 2017 :

- **Webséminaires** : ils sont gratuits

- **Formations régionales** :

Salarié(e) d'une structure de moins de 11 salariés cotisante à AGEFOS-PME :

Frais pédagogiques (honoraires de formation)	0 €
Frais logistiques (salles, frais de dossier MONA)	25 €
Frais de repas et de pause	25 €
TOTAL par jour et par personne	50 €

Salarié(e) d'une structure de plus de 11 salariés cotisante à AGEFOS-PME :

Frais pédagogiques (honoraires de formation)	50 €
Frais logistiques (salles, frais de dossier MONA)	25 €
Frais de repas et de pause	25 €
TOTAL par jour et par personne	100 €

Salarié(e) d'une structure dépendant du CNFPT :

Frais pédagogiques (honoraires de formation)	85 €
Frais logistiques (salles, frais de dossier MONA)	25 €
Frais de repas et de pause	25 €
TOTAL par jour et par personne	135 €

- **Formations qualifiantes et Clubs** : tarification spécifique selon la nature de l'action.

Consultable en ligne : **www.monatourisme.fr/tarification-programme-de-professionnalisation/**

POUR TOUTE QUESTION : ✉ professionnalisation@monatourisme.fr

ACTIONS DE PROFESSIONALISATION		CODE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI		
Assemblée Générale MONA, Séminaires des directeurs et Responsables, Remise des diplômes des Titres							31		
Le MONAtour 2018			11, 17, 18, 31	6	01, 07, 15, 21, 22				
ACCUEIL	Produit d'accueil : réenchanter mon métier de conseiller en séjour	FIR50				Poitiers : 24 & 25			
	Produit d'accueil : créer son activité boutique	FIR22							
	Produit d'accueil : optimiser son activité boutique	FIR55							
	Accessibilité : accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap	FIR40			Dax : 12 & 13 Poitiers : 19 & 20				
	Guide : Démarquez-vous avec des visites décalées et sensorielles	FIR82					Limoges : 24 et 25 mai		
	Guide : Produit d'accueil : ré-enchanter ses visites guidées	FIR25							
	Parcours préparant au Titre «Accueils Touristiques»	FQ2							
	TOEIC : Test of English International Communication	FQ1							
MANAGEMENT	Club Qualité Tourisme : comment rebondir après l'obtention de la marque ?	C1							
	Nouveau métier : le référent local de la professionnalisation	FIR65			Bordeaux : 29 & 30				
	Managers intermédiaires : affirmer mon leadership et manager une équipe en mode projet	FIR30		Arcachon : 26, 27 & 28					
	Management et droit social : prévenir les contentieux en droit social (niv. 1)	FIR27							
	Qualité de vie au travail : prévenir les risques psychosociaux de mes collaborateurs et élaborer mon document unique de sécurité	FIR57				26 (9h10 - 11h30) module de formation à distance	24 (9h10 - 11h30) module de formation à distance	28	
	Développement personnel : développer sa confiance en soi et travailler en équipe	FIR66			Marmande : 26 & 27				
	Développement personnel : mieux optimiser son temps de travail	FIR68							
	Qualité Tourisme : vers la marque	FIR41							
	Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association (niv. 1)	FIR49							
	Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association (niv. 2)	FIR81							
	Commande publique : maîtriser les règles	FIR73							
	Piloter un EPIC : les fondamentaux	FIR46				Guéret : 09 & 10 (J1 & J2)		06	
	Le travail multi-sites : travail flexible & nouveaux modes de travail	W42			14 (11h - 12h)				
	Le travail multi-sites : le télétravail : implications et cadrage	W43				04 (11h - 12h)			
	Le travail multi-sites : les bonnes pratiques dans les entreprises libérées	W19						0	
	Le travail multi-sites : management à distance & cohésion d'équipe	W44	Fin janvier / 1 ^{ère} quinzaine de février						

 Formation d'intérêt Régional	 Formation Qualifiante	 Webséminaire	 Club	 Rencontre Nationale	 VAE
--	---	--	--	---	---

	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	2019 JANV / FEV	Qui de votre équipe ?
	1									
					Libourne : 15 & 16					
						Cognac : 06 & 07				
ai										
						Bayonne : 08 & 09				
programmation à caler avec l'équipe pédagogique pluridisciplinaire										
dates à définir avec le formateur										
						Dax : 15 & 16				
	Bordeaux : 21 & 22					Bordeaux : 28 & 29 (J5 & J6)				
	Bordeaux : 25 & 26									
30) e à	28 (9h10-11h30) module de formation à distance									
	Limoges : 14 & 15									
					La Rochelle : 18 & 19		Bayonne : 03 & 04			
				Angoulême : 11 (J3)			Angoulême : 04 & 05 (J4 & J5)		05 février (J6)	
				Brive : 13 & 14 (J1 & J2)	Brive : 02 & 03 (J3 & J4)					
				Cognac : 20						
						Bordeaux : 15 & 16				
	Guéret : 06 & 07 (J3 et J4)									
	06 (11h- 12h)									

ACTIONS DE PROFESSIONALISATION		CODE	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	
PARTENAIRES	Les ordonnances Macron : quels impacts pour mon organisation ?	W45			Mars / Avril			
	Diversifier ses financements : mécénat, partenariats, crowdfunding	W32						
	L'approche neurocognitive et comportementale pour proposer des vacances de rêves à vos clients	W46						
PROMOTION, COMMERCIALISATION	Chefs de projet NOTT : animer son projet touristique de territoire	FIR83						
	Accompagnement prestataires : animer son réseau de prestataires	FIR36				Dax : 23 & 24 (J1 & J2)		
	Accompagnement prestataires : pricing et yield managemen	FIR71						
	Accompagnement prestataires : être habilité au classement des meublés	FIR42						
	Accompagnement prestataires : conseiller ses meublés en home staging	FIR61						
	Taxe de séjour : animer, collecter, optimiser	FIR26						
	Créativité : construire des projets grâce à des processus d'innovation	FIR72						
	Metteur en Scène de Territoire : intégrer l'habitant dans sa stratégie	W48		07 (11h - 12h)				
	Commercialisation : principes commerciaux et juridiques	FIR16						
	Marketing touristique : affiner sa stratégie webmarketing (niv. 2)	FIR08						
Websocial : piloter une stratégie social média efficace	FIR69							
Presse et média : savoir établir des relations avec les médias (niv. 1)	FIR38		Bordeaux : 07 & 08					
Presse et média : entretenir efficacement ses relations avec la presse et avec les communautés d'influenceurs (niv. 2)	FIR39		en ligne (conférence de lancement) : 21	Poitiers : 21				
Contenu : conception et production de contenu de promotion du territoire (Bloc 2 du Titre de Chargé de projets e-tourisme)	FIR75			Limoges : 20 & 21 (J1 & J2)		Limoges : 28 & 29 (J3 & J4)		
Contenu : l'écriture plurimédia	FIR76							
Contenu : le graphisme, améliorer sa communication	FIR77			Bordeaux : 01 & 02				
Contenu : jamais sans son smartphone	FIR74							
Contenu : produire grâce à mon Booster Pack	FIR78							
Club Services commerciaux	C2							
Rencontres Nationales du E-tourisme #ET14	RN1							
Titre «Chargé de projets etourisme»	FQ3							
Titre «Chargé de projets etourisme» par la voie de la VAE	VAE			Bordeaux : 14		Bordeaux : 17		
Google Analytics : optimiser ses actions digitales	TT1							
Production de contenu : Maîtriser les bases de la photo quand on est un professionnel du tourisme.	CNFPT1			08 & 09				
Numerique : maîtriser la présence sur mobile de son offre touristique	CNFPT2			15 & 16				

 Formation d'intérêt Régional	 Formation Qualifiante	 Webséminaire	 Club	 Rencontre Nationale	 VAE
--	---	--	--	---	---

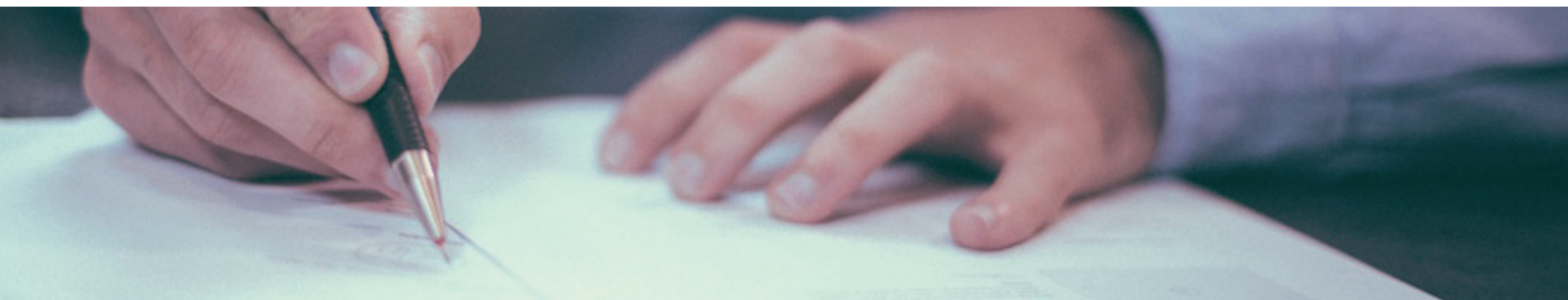
	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	JANVIER	2019 JANV / FEV	Qui de votre équipe ?
				2ème quinzaine de Septembre						
	Juin / Juillet									
	Ruffec : 12, 13 & 14									
J2)		Dax ou Bordeaux : 03 (J3)								
		Bordeaux : 04, 05 & 06								
	Limoges : 27 & 28									
dates à définir avec le formateur										
				Poitiers : 18 & 19						
				Bayonne : 26 & 27						
					Dax : 02 & 03					
J4)										
				Bordeaux : 13 & 14						
programmation à caler avec les candidats										
						Saintes : 22 & 23				
					09, 10 & 11					
programmation à caler avec l'équipe pédagogique pluridisciplinaire										
J7)						Bordeaux :21				
Dates à caler sur la base de 7h sur 5 modules à distance de 1h à 2h00										

Index des actions de professionnalisation par formats



Formations d'Intérêt Régional

- FIR50** Produit d'accueil : réenchanter mon métier de conseiller en séjour (conseil éclairé)
- FIR22** Produit d'accueil : créer son activité boutique
- FIR55** Produit d'accueil : optimiser son activité boutique
- FIR40** Accessibilité : accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap
- FIR82** Guide : Démarquez-vous avec des visites décalées et sensorielles
- FIR65** Nouveau métier : le référent local de la professionnalisation
- FIR25** Guide : Produit d'accueil : ré-enchanter ses visites guidées
- FIR30** Managers intermédiaires : affirmer mon leadership et manager une équipe en mode projet
- FIR27** Management et droit social : prévenir les contentieux en droit social (niveau 1)
- FIR57** Qualité de vie au travail : prévenir les risques psychosociaux de mes collaborateurs et élaborer mon document unique de sécurité
- FIR66** Développement personnel : développer sa confiance en soi et travailler en équipe
- FIR68** Développement personnel : mieux optimiser son temps de travail
- FIR49** Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 1)
- FIR81** Pilotage financier : optimiser le fonctionnement d'une association (niveau 2)
- FIR46** Piloter un EPIC : les fondamentaux
- FIR73** Commande publique : maîtriser les règles
- FIR41** Qualité Tourisme : vers la marque
- FIR36** Accompagnement prestataires : animer son réseau de prestataires
- FIR42** Accompagnement prestataires : être habilité au classement des meublés
- FIR61** Accompagnement prestataires : conseiller ses meublés en home staging
- FIR71** Accompagnement prestataires : pricing et yield management
- FIR83** Chefs de projet NOTT : animer son projet touristique de territoire
- FIR72** Créativité : construire des projets grâce à des processus d'innovation
- FIR26** Taxe de séjour : animer, collecter, optimiser
- FIR16** Commercialisation : principes commerciaux et juridiques
- FIR08** Marketing touristique : établir sa stratégie webmarketing à partir d'indicateurs fiables (niveau 2)
- FIR69** Websocial : piloter une stratégie social média efficace
- FIR38** Presse et média : savoir établir des relations avec les médias (niveau 1)
- FIR39** Presse et média : entretenir efficacement ses relations avec la presse et avec les communautés d'influenceurs (niveau 2)
- FIR75** Contenu : conception et production de contenu de promotion du territoire (Bloc 2 du Titre de Chargé de projets e-tourisme)
- FIR76** Contenu : l'écriture plurimédia
- FIR77** Contenu : le graphisme, améliorer sa communication
- FIR74** Contenu : jamais sans son smartphone
- FIR78** Contenu : produire grâce à mon Booster Pack



Formations qualifiantes

- FQ1** TOEIC : Test of English International Communication
- FQ2** Parcours préparant au Titre «Accueils Touristiques»
- FQ3** Titre «Chargé de projets etourisme»
- VAE** Titre «Chargé de projets etourisme» par la voie de la VAE

Webséminaires

- W42** Le travail multi-sites : travail flexible et nouveaux modes de travail
- W43** Le travail multi-sites : le télétravail : implications et cadrage
- W19** Le travail multi-sites : les bonnes pratiques dans les entreprises libérées
- W44** Le travail multi-sites : management à distance et cohésion d'équipe
- W48** Metteur en Scène de Territoire : intégrer l'habitant dans sa stratégie
- W45** Les ordonnances Macron : quels impacts pour mon organisation ?
- W32** Diversifier ses financements : mécénat, partenariats, crowdfunding
- W46** L'approche neurocognitive et comportementale pour proposer des vacances de rêves à vos clients
- W47** Les Ressources Humaines : la boîte à outils des managers

Rencontre du Réseau

- RN1** Rencontres Nationales du E-tourisme #ET14

Clubs

- Club Services commerciaux
- Club Qualité Tourisme : comment rebondir après l'obtention de la marque ?

mona

MISSION DES OFFICES DE TOURISME
nouvelle-aquitaine



NOUS CONTACTER :

✉ professionnalisation@monatourisme.fr



MONA
60- 64 rue Josphe Abria
33000 Bordeaux
05 57 57 03 88
mona@monatouirme.fr

www.monatourisme.fr