

20
24

GUIDE DE SERVICES ET DE PROFESSIONNALISATION

mona mission
des offices
de tourisme
Nouvelle - Aquitaine



C'est une telle évidence que nous n'aurions presque pas besoin de l'énoncer : la Nouvelle-Aquitaine regorge d'incalculables atouts, patrimoniaux, naturels, historiques, gastronomiques, culturels, qui ont fait de notre Région une destination touristique des plus privilégiées, tant par les touristes français qu'internationaux, d'Europe et d'ailleurs. Cela donne des chiffres à donner le vertige, faisant de la Nouvelle-Aquitaine un géant du tourisme. Et inversement : le tourisme demeure le premier secteur de notre économie régionale. C'est donc un marqueur essentiel de la Nouvelle-Aquitaine, peut-être le premier maillon constitutif de notre ADN régional.

Le tourisme se trouve au croisement de tous les enjeux de notre société et notre stratégie touristique se trouve au cœur de nos 2 feuilles de route Néo Terra et Tourisme durable : l'évolution des métiers, les capacités d'adaptation des organisations touristiques, la transmission des savoirs et des compétences, la qualité de vie et des conditions de travail, les coopérations territoriales sont autant d'enjeux pour les organismes de tourisme et je salue le travail de la MONA pour les accompagner.

Alain Rousset
Président du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine



Rédigé par l'équipe, l'édito du dernier récit d'activités commençait par ces mots : « Raconter une année pour un rapport d'activité a-t-il finalement du sens ? L'activité ne démarre pas au 1er janvier et ne se termine pas au 31 décembre. La page ne se tourne pas comme un livre de comptes. Notre histoire à vos côtés se poursuit au fil des jours, des semaines, des mois, des années ».

Justement, je parlais l'année dernière de cap. Celui de la MONA pour le réseau, celui de permettre à chacun d'entre nous de réunir les conditions nécessaires pour accompagner les changements de notre secteur, de nos modes d'organisation et

de nos compétences. Je poursuis le récit dans cette continuité.

2024 apportera par exemple des réponses pour se former sur des fondamentaux et de nouvelles compétences mais l'année commencera aussi autour de la Prospective pour se projeter. Nous l'aborderons aux 11 étapes du **MONATOUR** dès le début de l'année.

Au quotidien, la MONA vous épaulera toujours, avec l'accès à de l'information qualifiée comme le **centre de ressources** librement accessible, avec l'**animation de communautés métiers**, avec une **forte représentation de nos intérêts**, avec des **partenariats**.

La MONA assurera ses **accompagnements sur-mesure** pour les équipes et les territoires de projets. Des formats à forte valeur ajoutée, cousu-mains et tant appréciés, qui s'appuient sur les compétences pédagogiques de l'équipe de la MONA.

Le sur-mesure prend toute sa place dans les formations, avec la possibilité de **territorialiser** des actions sur vos territoires ou de relocaliser des formations du guide près de chez vous. Une adaptation nécessaire mixant proximité et maintien des bénéfices de l'entrecroisement des équipes pour développer des compétences collectivement.

Le sur-mesure, c'est aussi une réorganisation opérée par votre fédération afin d'aller plus loin sur les **accompagnements individualisés**, des managers notamment mais aussi dans l'accompagnement à la **transmission des savoir en interne**. Mixant temps collectifs et de l'accompagnement individuel, les **parcours** sont au programme en 2024 avec l'Entract, la communication responsable, le repositionnement Lieu d'accueil.

La MONA soutiendra également l'animation territoriale du dispositif ACTT (Accompagnement aux Changements des Territoires Touristiques) de la Région Nouvelle-Aquitaine.

L'année 2024 marque pour la MONA une nouvelle étape, avec une évolution de notre

outil de professionnalisation et l'intégration d'un nouvel outil en ligne, accessible à tous, et vous permettant de développer vos connaissances à votre rythme sur des bibliothèques de contenus dédiés : le **MONA Learning**.

Vous l'aurez compris, l'écoute permanente des besoins du terrain, le temps dédié à la réflexion pour se projeter sur l'avenir, les fruits du travail avec la commission régionale professionnalisation et emploi, les Expairs et la quarantaine d'organismes de formations et consultants partenaires nous amènent à vous proposer un guide de services et de professionnalisation adapté aux besoins du collectif et des individus pour tenir le cap.

Excellente lecture à tous !

Nicolas Martin
Président de la MONA



SOMMAIRE

L'EQUIPE DE LA MONA	p4
Qui sommes-nous ?	p4
Notre raison d'être	p4
Nos missions	p5
NOTRE RÉSEAU	p6
NOTRE ÉCOSYSTÈME	p7
NOS ENGAGEMENTS	p8
NOS SERVICES	p9
S'informer	p10
Echanger et co-construire	p11
Etre représenté	p13
Se faciliter le quotidien	p14
Etre accompagné	p15
Se former	p19
LA CHARTE DU STAGIAIRE	p28
LE PROGRAMME DE FORMATIONS	p30

Ce guide et le programme de
professionnalisation sont réalisés avec
l'appui et la confiance de nos partenaires



aFDas



L'ÉQUIPE DE LA MONA

mona

Qui sommes-nous ?



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.

13
salariés



Bordeaux
Limoges
Télétravail



1,1 M€
de budget



50 %
de soutien
régional



Les portraits de l'équipe

Notre raison d'être



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

compétents
novateurs
connectés
fiers de leurs actions

L'histoire de notre organisation

Nos missions



Au quotidien, nous **animons et professionnalisons** notre réseau néo-aquitain avec quatre missions :

1°

STIMULER LES RELATIONS

Il s'agit de nos missions d'animation, de représentation, d'observation et de valorisation de notre réseau.

Elles s'appuient sur notre savoir-être et nos savoir-faire.

2°

STIMULER LES TRANSITIONS

Il s'agit de nos missions de conseil et d'accompagnement sur-mesure.

Elles s'appuient sur la transition des organisations avec des expertises thématiques et un centre de ressources.

3°

STIMULER L'EMPLOI ET LA FORMATION

Il s'agit de nos missions de référent territorial et technique sur les sujets de la formation et des métiers au sein de la branche tourisme et de notre réseau.

Elles s'appuient sur notre expertise en la matière et une activité d'organisme de formation.

4°

STIMULER NOTRE ORGANISATION

Il s'agit de notre mode d'organisation, de nos actions et du développement de nos compétences qui soutiennent la mise en oeuvre de notre mission.

C'est la "MONA apprenante", en perpétuel mouvement.





NOTRE RÉSEAU

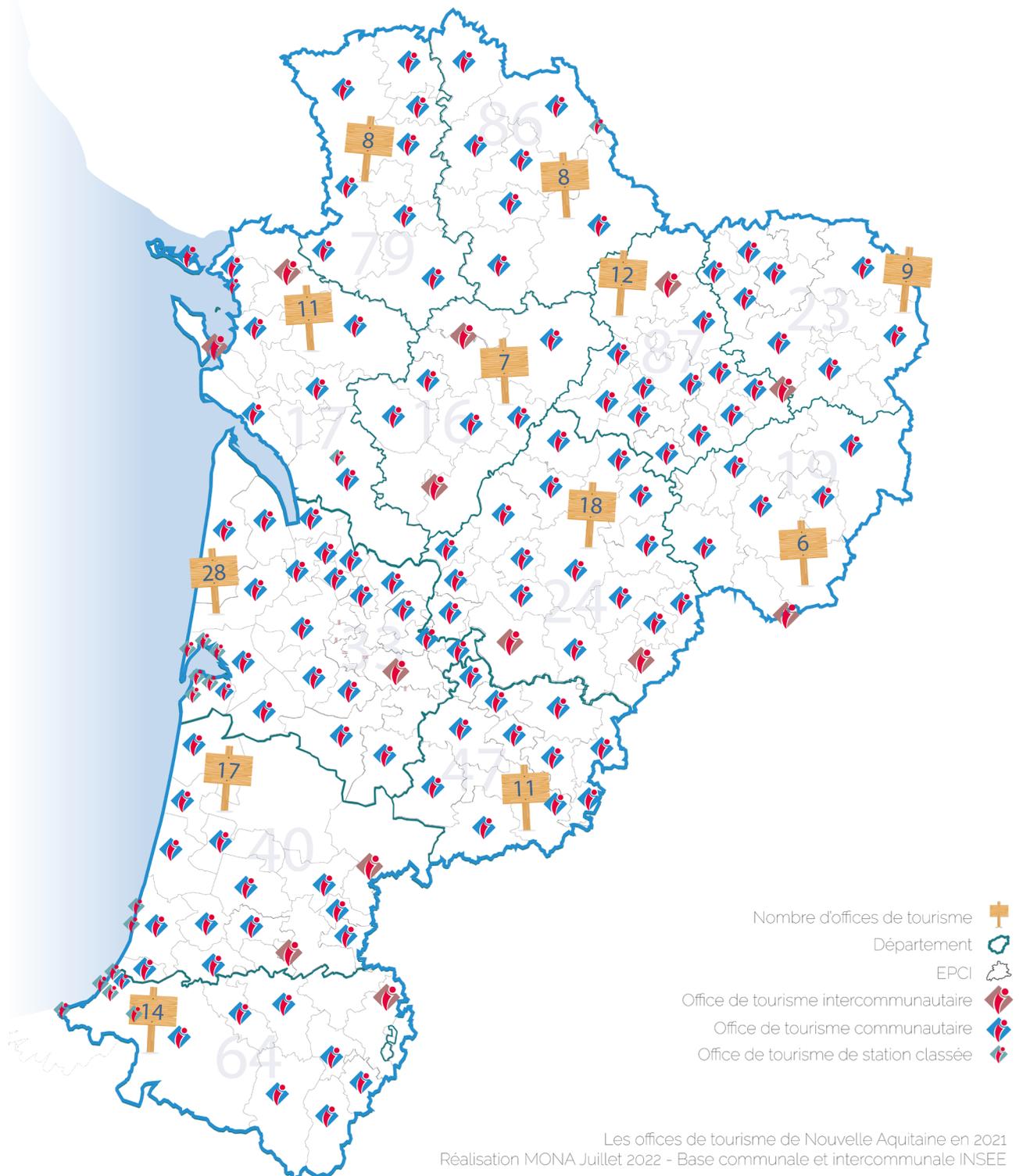
173

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





NOTRE ÉCOSYSTÈME

Notre écosystème national



Fédération Régionale
Offices de Tourisme
Provence-Alpes
Côte d'Azur



Notre écosystème régional





NOS ENGAGEMENTS

Notre proximité réseau

1. Nous mettons en lumière les initiatives du réseau pour valoriser les pratiques de terrain
2. Nous plaçons l'écoute active au sein de nos projets
3. Nous sommes soucieux des individus qui composent le réseau au-delà des structures
4. Nous nous attachons à rester proche du terrain
5. Nous privilégions le contact
6. Nous veillons à apporter une réponse à chacune des sollicitations
7. Nous prenons soin de chaque individu qui s'engage dans nos actions
8. Nous veillons à consommer local et privilégions les ressources locales
9. Nous incitons le covoiturage et les déplacements en train pour participer à nos actions
10. Nous prenons connaissance de vos particularités alimentaires

Nos achats, nos engagements

11. Nous tendons à choisir des fournisseurs éco-responsables
12. Nous maîtrisons nos coûts par l'adhésion à une centrale d'achat
13. Nous réglons nos partenaires sous 15 jours ouvrés
14. Nous travaillons avec une association d'insertion
15. Nous limitons notre consommation de ressources et assurons la fin de vie de nos déchets
16. Nous mesurons et limitons l'impact CO2 de nos déplacements
18. Nous nous engageons pour un numérique plus responsable
19. Nous tendons à la dématérialisation de nos documents administratifs
20. Nous protégeons les données personnelles que vous nous confiez

Notre fonctionnement

21. Nous travaillons collectivement et régulièrement sur notre mode d'organisation
22. Nous avons inscrit le mot "épanouissement" dans notre raison d'être
23. Nous avons pris soin d'organiser nos conditions de travail pour le bien-être de tous
24. Nous veillons au juste équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle
25. Nous avons un programme d'intégration des nouveaux venus en interne
26. Nous avons construit un CSE ensemble et à notre image
27. Nous échangeons avec notre gouvernance au moins une fois par mois
28. Nous favorisons la transmission de compétences en interne
29. Nous cultivons un esprit procool
30. Nous ne sommes pas parfaits et nous acceptons d'apprendre tous les jours



NOS SERVICES

ÉCHANGER ET CO-CONSTRUIRE

Animation de communautés métiers - rencontres réseau - MONATOUR - NADOT - Clubs - groupes de travail - Cafés MONA

SE FACILITER LE QUOTIDIEN

Observatoire du réseau et analyse - service civique - plans liasse - partenariat Revues Espaces - mise en ligne des offres d'emploi

SE FORMER

Formations inter-entreprise - formations territorialisées - formations intra-entreprise - parcours - MONA learning



S'INFORMER

Centre de ressources - MONA INFOS - réseaux sociaux - webséminaires



ÊTRE REPRÉSENTÉ·E

Défense des intérêts du réseau - valorisation des métiers du tourisme



ÊTRE ACCOMPAGNÉ·E

Appui interfilière - ateliers - ACTT - accompagnements individuels - sur mesure - communautés





S'INFORMER



Le centre de ressources de la MONA

En parcourant au quotidien la région, l'équipe de la MONA prend le pouls continuellement du terrain, s'informe des nouvelles tendances et s'inspire de bonnes pratiques. Autant de veille et d'actions que nous mettons en récit pour animer un **centre de ressources** maintenu à jour et libre d'utilisation.

A l'intérieur, vous y retrouvez 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...

[Accédez à notre centre de ressources](#)

Notre newsletter



Chaque mois, la MONA vous partage les actus à ne pas manquer, les RDV pour se professionnaliser, s'inspirer, le partage d'expériences du réseau ...

Abonnez-vous au

mona infos



Nos réseaux sociaux

Gardons le contact sur les **réseaux sociaux** où nous y partageons de la veille, des actus du réseau, des temps forts d'animation, nos boîtes à outils et bien plus encore ...



Les webséminaires



Les **webséminaires** sont des formats d'une heure en visio pour traiter d'un sujet avec un expert invité. Actualités ou tendances, vous y découvrirez l'essentiel et ferez le tour de la question depuis votre bureau ! D'autres webséminaires seront certainement programmés en cours d'année.



20 décembre 2023

Webséminaire Prospective

Janvier

Webséminaires de présentation du guide par communauté :

11 janvier : Communicants

12 janvier : Accueil

12 janvier : Durable

15 janvier : Managers

16 janvier : Prestataires meublés

17 janvier : Commerciaux



25 janvier

Webséminaire AFDAS

15 mars

Webséminaire Clean up Digital Day

30 avril

Webséminaire de présentation de la radioscopie 2023



L'équipe de la MONA

S'informer c'est également interagir avec les membres de l'équipe de la MONA qui connaît bien le réseau et facilite les mises en relation intra et extra régionales dans la mesure du possible.

2

ÉCHANGER ET CO-CONSTRUIRE



Animation de communautés métiers

L'équipe de la MONA anime différentes communautés métiers. Pour cela, des outils d'échange et de partage (google groups, slack, groupe facebook...) ont été mis en place pour :

- >> les directeur·rices des OT
- >> les expairs
- >> le club des services commerciaux
- >> le club meublés
- >> le club qualité
- >> les communicant·e·s
- >> les comptables
- >> les guides
- >> les référent·e·s accueil
- >> les entractés



Les rencontres réseau

Les **rencontres réseau** sont des moments pour se retrouver en présentiel, échanger et surtout approfondir une thématique spécifique.

- **26 janvier - 01 et 02 février**
MONATOUR - une journée par département
- **2ème trimestre**
ACTT : rassemblement des techniciens Région, MONA & territoires retenus dans le programme « Accompagnement aux Changements des Territoires Touristiques »
- **30 et 31 mai**
Assemblée Générale de la MONA et Séminaire des directions des organismes de tourisme de Nouvelle-Aquitaine (#NADOT) en Landes Atlantique Sud.
- **15- 16 et 17 octobre**
Rencontres nationales etourisme à Pau

ZOOM sur :

>> **MONATOUR**

Chaque année, l'équipe de la MONA prend la route du MONATOUR pour rencontrer les équipes des offices de tourisme, territoires et ADT/CDT dans chaque département. Il y sera question cette année de **prospectif** dans notre secteur et de projections du réseau dans son organisation et ses compétences. Contactez Jean-Baptiste SOUBAIGNÉ pour des présentations territorialisées.

>> **#NADOT**

Le #NADOT est la rencontre annuelle des directions et cadres intermédiaires des organismes de tourisme de Nouvelle-Aquitaine. Cet événement est à la fois technique avec des sujets et thématiques de travail étroitement liés au quotidien du réseau et prospectif. Mais c'est également un moment privilégié d'échanges et de convivialité.

vendredi 26 janvier

16-17 Charentes
40 Landes
79 Deux-Sèvres

jeudi 1er février

33 Gironde
47 Lot et Garonne
64 Pyrénées-Atlantiques
87 Haute Vienne

vendredi 2 février

19 Corrèze
23 Creuse
24 Dordogne
86 Vienne



#nadot
Séminaire des directions de
Nouvelle-Aquitaine

Les clubs en 2024



Les **clubs** permettent un échange entre pairs et un moment de respiration dans le quotidien autour d'une thématique spécifique à un métier. Un moment pour approfondir son domaine d'expertise.

- **13 et 14 mars**
Club meublés animé par [Loïc COISSIN](#)
- **02 et 03 décembre**
Club services commerciaux animé par [Laure FRIZON](#)
- **12 et 13 décembre**
Club qualité et accueil animé par [Amélie HAY](#)



Les groupes de travail en 2024

Exposer son avis, tester un service, co-construire une action pour le réseau, nécessitent recul et expérience terrain ; c'est pour cela que lorsque la MONA travaille sur un sujet, le **groupe de travail** est toujours constitué de membres du réseau pouvant apporter leur pierre à l'édifice.

- Recrutement et tourisme en partenariat avec le contrat régional de filière hôtellerie-restauration tourisme
- Labo habitants
- Transmission des savoirs en interne



Les cafés MONA

Les **cafés MONA** proposent un format court d'1h pour partager sur un sujet entre membres du réseau (nombre limité à 8). Ce rendez-vous en ligne permet aux participant·e·s d'échanger sur un sujet spécifique à l'heure d'un bon café / thé et croissants bien frais.

- **13 février**
Café MONA OPQUAST
- **14 février**
Café MONA CSE
- **14 février**
Café MONA Prestataires
- **08 mars**
Café MONA Accueil
- **04 avril**
Café MONA Engagement durable
- **10 avril**
Café MONA Travailler avec ses élus
- **14 juin**
Café MONA Saisonniers
- **18 octobre**
Café MONA Accueil

3

ÊTRE REPRESENTÉ



Défense des intérêts du réseau

Nous défendons au quotidien les valeurs de notre réseau et leur raison d'être auprès de nos différents partenaires. Au-delà du travail technique mené sur la professionnalisation, cette démarche intègre l'évolution de l'écosystème des offices de tourisme et des organisations touristiques prenant en compte les enjeux sociétaux, organisationnels ainsi que l'évolution des métiers...

Cette représentation est possible grâce à la fine connaissance de notre réseau, à notre animation auprès de lui en continu et aux liens tissés au quotidien.

>> Représentation nationale auprès d'ADN Tourisme : membre du comité stratégie des offices de tourisme et relais territoriaux, membre de trois commissions (prospective, emploi-formation, tourisme responsable)

>> Représentation dans des instances régionales : CRT Nouvelle-Aquitaine, Nouvelle-Aquitaine Cap Métiers, Coopérative Tiers-Lieux, gouvernance Tourisme Lab

>> Représentation dans le contrat de la filière tourisme hôtellerie restauration de la Région Nouvelle-Aquitaine



Valorisation des métiers du tourisme

Nous travaillons en partenariat avec différents dispositifs existants :

>> le **Service civique** pour recruter des jeunes de 16 à 25 ans pour lequel nous portons l'agrément pour le réseau,

>> des **interventions auprès d'universités et de formations initiales**.

Valoriser notre branche c'est aussi représenter nos métiers dans des événements nationaux tels que :

>> "**L'ouvre-boîte**" organisé par la Revue ESPACES pour les étudiants, les personnes en reconversion ou en recherche d'emploi afin qu'ils découvrent les métiers et compétences de notre secteur,

>> "**La semaine des métiers du tourisme**" qui aura lieu du 18 au 24 mars 2024,

>> Le "**DuoDay**" : journée de découverte d'un métier auprès d'une personne en situation de Handicap.





SE FACILITER LE QUOTIDIEN



Observatoire du réseau et analyse



Pour nous, "observer" le réseau ce n'est pas uniquement compiler des chiffres pour compiler des chiffres. Avoir une connaissance fine des structures, par territoire, par thématique, par typologie, nous permet de vous proposer une **opportunité d'analyse** à différents niveaux :

>> de manière générale, avec des tendances de fond, des signaux faibles, qui vous permettent de vous positionner au sein du réseau,

>> de manière personnalisée, avec de l'analyse sur demande pour votre structure, en activant les critères et les données comparatives qui vous intéressent, tant du point de vue quantitatif que qualitatif.

Pour plus d'informations, contactez [Loïc COISSIN](#).



Service Civique



Depuis 2015, la MONA porte un **agrément de Service Civique** que nous mettons à disposition de notre réseau pour leur permettre d'accueillir un ou plusieurs jeunes entre 16 et 25 ans, d'une durée de 6 à 8 mois, sur une mission définie dans le cadre de notre agrément.

Pour en savoir plus, contactez [Hélène NERMORD](#).



Les plans Liasse

Profitez du renouvellement de l'**opération Plan Liasse** en collaboration avec le CRTNA et Médiatourisme. Le principe de l'opération : bénéficier de plans liasse gratuits avec au recto : la carte de votre territoire et au verso : la carte de la Région Nouvelle-Aquitaine.

Pour profiter de ce service, contactez [Amélie HAY](#).

ESPACES
tourisme et loisirs

Partenariat Revue Espaces

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.

Pour bénéficier de cet avantage, contactez [Hélène NERMORD](#).

Mise en ligne de vos offres d'emploi



Vous avez une offre d'emploi ou de stage à publier, le site de la MONA dispose d'un **espace de partage**, envoyez vos offres à [Hélène NERMORD](#) pour la mise en ligne.

5

ÊTRE ACCOMPAGNÉ·E

Les formats d'accompagnement



Appui interfilière



La MONA vous accompagne à la construction d'un programme local de professionnalisation à **destination des acteurs touristiques publics & privés de votre territoire**. Sonder le besoin, l'analyser, le prioriser, trouver les bons intervenants, le mettre en œuvre, le communiquer et l'évaluer sont autant d'étapes de travail sur lesquelles la MONA s'emploie à vos côtés.

Pour bénéficier de ce service, contactez [Fabien RAIMBAUD](#).



Les ateliers



C'est une **nouveauté pour l'année 2024** ! Retrouvez l'expertise des animateurs de la MONA à travers ce format court de 2 à 3h et en petit groupe de 8 participants max.

Un seul objectif pour ce nouveau service : celui de **vous faire échanger et produire** sur une thématique très spécifique un contenu transposable directement dans votre mission et utile pour votre organisation.

En résumé : un rendez-vous en petit groupe avec un animateur pour avancer et mettre les mains dans le cambouis !



18 janvier (matin)

Accompagner les départs à la retraite (*avec des techniques de co-développement*)
Contact [Amélie HAY](#)



31 janvier

(Re)penser son guide pour les propriétaires de meublés de tourisme
Contact [Loïc COISSIN](#)



9 octobre (matin)

Rédiger un cahier des charges pour l'aménagement d'un lieu d'accueil
Contact [Fabien RAIMBAUD](#)



ACTT

Proposé par le Conseil Régional, le dispositif ACTT (Accompagnement aux Changements des Territoires Touristiques) a fait l'objet d'un appel à projet dont le dépôt des candidatures par les EPCI est prévu jusqu'au 31 décembre 2023.

Ce dispositif permet, dès 2024, de soutenir les territoires et leurs acteurs publics et privés vers un tourisme éco-responsable.

En 2024, la MONA poursuit son rôle d'**appui technique** auprès du Conseil Régional, des territoires retenus et des techniciens terrain en charge de l'animation du dispositif.

Un rassemblement des techniciens impliqués dans ACTT serait prévu sur le 2ème trimestre 2024.

La MONA assurera aussi des accompagnements dans ses champs d'expertise.

Pour plus de détails, contactez [Fabien RAIMBAUD](#).



Les accompagnements individuels

Vous êtes manager, dirigeant·e, responsable et vous avez une problématique que vous ne parvenez pas à traiter seule ou avec votre équipe ? Un sujet que vous avez besoin de décortiquer pour savoir par quel bout le prendre ? Nous vous aidons à y voir plus clair grâce à un **accompagnement individuel** mixant des méthodes de coaching et de créativité.

>> Un forfait de 5 heures en 5 étapes pour passer de votre problématique à un plan d'actions, accompagné par un ou une référent·e de l'équipe MONA.



Les accompagnements sur mesure

Accompagner les organisations dans leur stratégie, leurs actions et les conditions de collaboration pour y arriver est un savoir-faire à haute valeur ajoutée assuré par la MONA et mobilisant les compétences pédagogiques et les expertises de l'équipe. Que ce soit pour une animation courte ou pour des accompagnements inscrits dans le temps long, que ce soit au sein d'une équipe ou sur des territoires de projets, la MONA assure des **prestations 100 % sur-mesure**.

Les accompagnements par communautés pour animer les salariés du réseau par thématique



Des services et actions de formation

à retrouver dans ce guide

Une communauté

composée d'expairs du réseau et de la MONA



Une boîte à outils

Un centre de ressources à votre disposition sur le site de la MONA et de la veille permanente

Un conseil et accompagnement sur mesure

Une personne ressource pouvant vous accompagner dans votre réflexion, et vous proposer un diagnostic préalable complet de votre structure

Accompagner la transition durable



Sophie DUPRAT-CAOURÉ

Accompagner les stratégies d'accueil



Amélie HAY & Fabien RAIMBAUD

Accompagner la transformation des organisations



Charlotte EMERY & Florent GUITARD

Accompagner les stratégies partenariales



Loïc COISSIN

Nos champs d'interventions possibles

- >> Accompagner **la transition du tourisme**
- >> Accompagner **l'innovation managériale**
- >> Accompagner vers la **Responsabilité Sociétale des Organisations/Entreprises (RSO/RSE)**
- >> **Cartographier l'écosystème** de sa structure
- >> Co-construire **la stratégie touristique**
- >> Coopérer et **tisser des partenariats** localement entre organismes de tourisme
- >> Améliorer la **Qualité de Vie et des Conditions de Travail**
- >> Co-construire la **raison d'être** de l'équipe
- >> Engager sa structure dans une **communication responsable**
- >> S'engager dans la mise en oeuvre d'une **stratégie de tourisme durable**
- >> Se positionner **collectivement** pour **accompagner les acteurs touristiques**
- >> Identifier **les besoins et attentes** des sociopros pour définir son **marketing de services**
- >> Définir un **nouveau modèle** d'office de tourisme
- >> **Intégrer les habitants** dans sa stratégie
- >> Faire de son lieu d'accueil un **tiers-lieu**
- >> Structurer et animer ses **stratégies d'accueil**
- >> Repenser collectivement un **lieu d'accueil**
- >> S'engager dans **le durable en équipe**
- >> Bâtir et piloter le **plan de développement des compétences** de sa structure
-  >> Accompagner à la **transmission des savoirs en interne**





La transmission des savoirs en interne : une méthode encadrée à forte valeur ajoutée



Préserver, développer et transmettre ses compétences est une pratique quotidienne dans nos structures ! Mais à la MONA, nous constatons que cette transmission est bien souvent réalisée de manière non structurée, sur le tas et sans posture de pédagogue en interne. Et pourtant, il est primordial de :

① maintenir les compétences lors des mouvements de personnels :

- » un départ en retraite d'un collaborateur (ça se fête oui mais ça se prépare aussi !)
- » une passation entre collègues (ça arrive plus souvent que nous ne le croyons)
- » un accompagnement d'un salarié sur un changement de poste (nous vous le souhaitons !)
- » un changement de direction anticipé (33% des directions ont changé ces deux dernières années...)
- » l'intégration de nouveaux collaborateurs (permanents, saisonniers, stagiaires...) (c'est inévitable !)

② ancrer des méthodes de travail communes :

- » d'organisation en cas d'absence
- » de budget prévisionnel
- » de fiches action
- » d'animation de réunion d'équipe

La MONA maîtrise une **méthode de transmission des savoirs en interne** en 5 étapes clés sur-mesure basée sur la méthodologie de l'**AFEST*** :

Etape 1 : Définition de votre besoin de transmission des savoirs en interne

Etape 2 : Analyse du travail en identifiant les activités clés et les moyens de transmission

Etape 3 : Formation de l'accompagnateur interne

Etape 4 : Parcours de transmission des savoirs en interne

Etape 5 : Bilan du parcours et évaluation

* L'AFEST, c'est quoi ?

C'est une **Action de Formation en Situation de Travail** reconnue par la loi "Avenir professionnel" de 2018. Vous en avez probablement déjà entendu parlé, c'est une modalité (tout comme l'est la formation présentielle, distancielle ou encore le e-learning...). 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. L'AFEST permet de :

- » comprendre la réalité de l'activité, au-delà de la fiche de poste
- » d'être accompagné à réfléchir sur ses tâches grâce à une méthodologie : la réflexivité
- » construire un travail apprenant pour le rendre autant constructif que productif

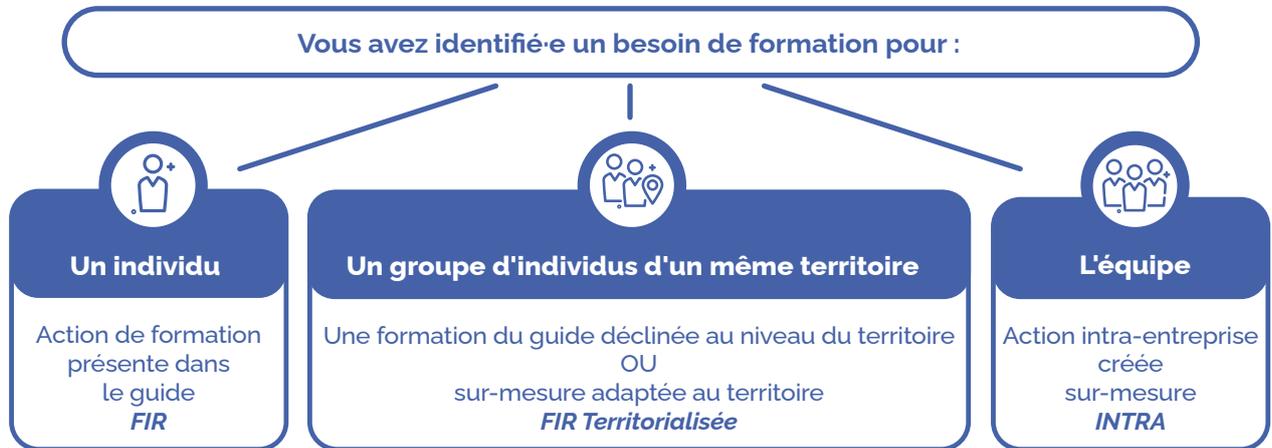
Le saviez-vous ?

En veille sur ce sujet depuis 2021, la MONA passe un cap : Amélie se certifie "Référente AFEST" en juin 2023. Notre nouvelle référente a creusé le sujet aux côtés d'une équipe projet interne et d'un groupe de travail composé de 5 offices de tourisme. Depuis, elle a accompagné sur ce thème deux structures.

En 2024, la MONA est soutenue par le Conseil Régional Nouvelle-Aquitaine pour développer ce service.

Ce sujet vous inspire ? Vous vous sentez concerné-es ou vous vous questionnez pour vous engager ? Contactez [Amélie HAY](#)

Les types d'actions de formation 2024



Les FIR

Nos FIR (pour Formations d'Intérêt Régional) sont nos actions de formations courtes proposées chaque année depuis 2010 sur plus d'une dizaine de villes de la Nouvelle-Aquitaine et/ou en distanciel. Ces formations sont regroupées par grandes thématiques (accueil, promotion et communication, etc.) et mobilisent des formateurs spécialistes de leurs domaines et des Expairs (experts de leur thématique et membres du réseau néo-aquitain formés à l'animation de formation).

Découvrez les **43 formations proposées en 2024** à partir de la [page 30](#) ou en ligne sur notre [nouvelle plateforme d'inscription](#) !



Les FIR Territorialisées



Besoin de traiter une thématique particulière avec plusieurs collègues voisins ? La MONA adapte son offre et vous donne la possibilité de réaliser des formations sur mesure sur vos territoires ou de relocaliser des formations du guide près de chez vous dès que les conditions de réalisation le permettent. Cette formule permet une montée en compétence à l'échelle d'un même territoire.



L'équipe est à votre écoute pour **co-construire votre projet de formation**
professionnalisation@monatourisme.fr



INTRA à la carte

Qui dit INTRA, dit "pour une équipe" : une occasion de se retrouver autour d'un sujet commun parfois structurant, parfois sur des métiers mais qui a toujours vocation à répondre à la stratégie de la structure.

L'expertise de la MONA se met au service de la réussite de ces moments d'équipe avec une plus value importante :



Quelques exemples d'INTRA possibles :

- >> Développer le travail en intelligence collective dans l'équipe
- >> Mettre en place une démarche de QVCT
- >> Accompagner à la mise en place d'une démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations/ Entreprises (RSO/RSE)
- >> Co-construire sa stratégie avec l'équipe et les acteurs locaux
- >> Faciliter l'innovation managériale au sein de l'équipe

Pour tout autre demande, n'hésitez pas à nous contacter professionnalisation@monatourisme.fr

Les parcours inspirants



3 parcours pour 2024



Transformer son organisation par l'amélioration des conditions de travail



Engager une communication touristique responsable

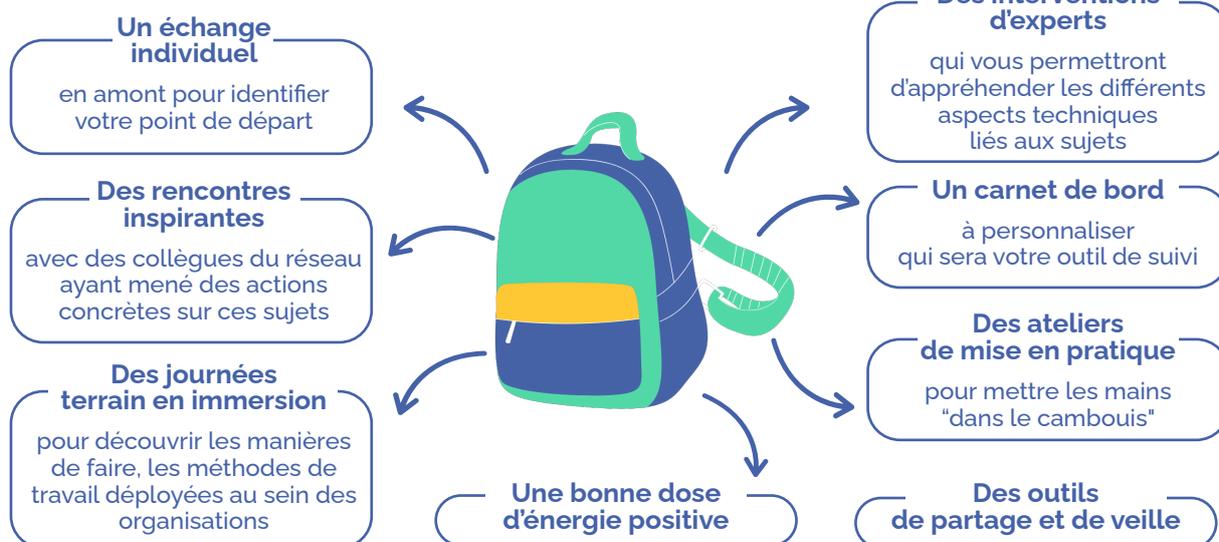


Repositionner et réaménager son lieu d'accueil

Ces parcours sont conçus comme une vraie **aventure humaine** à vivre !



Dans votre sac à dos, vous trouverez



Cerise sur le gâteau : valorisation de vos projets au réseau

PARCOURS ENTRACT

TRANSFORMER SON ORGANISATION PAR L'AMÉLIORATION
DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Directions, responsables (limité à 10 personnes)

C'est un **parcours pour les managers** afin d'accompagner la mutation des organisations et des stratégies en s'appuyant sur les sujets de la qualité de vie et des conditions de travail et les pratiques d'intelligence collective.. **Et ça commence par et avec les manageuses et managers des organismes de tourisme et des collectivités.**

Transformation, ça fait peur ? Pas d'inquiétude, ça ne fait pas mal (sauf un peu à la tête), mais en tout cas c'est sérieux. Nous sommes intimement convaincus que pour répondre aux enjeux actuels, notamment climatiques, nous avons besoin de repenser notre manière de faire du tourisme... Et donc de travailler dans le tourisme. Nous avons besoin d'en parler ensemble, entre managers, accompagnés par une équipe de facilitateurs et de formateurs. Chacun son rythme pour avancer avec **son équipe, sa gouvernance, les acteurs locaux**. Le tout est d'impliquer petit à petit son écosystème pour faire boule de neige.

Si vous avez envie et surtout si vous sentez que **c'est le moment de repenser l'organisation**, de mieux comprendre **les enjeux de la QVCT**, d'échanger sur vos **pratiques managériales**, de consacrer une année pour **travailler sur votre transition, votre rôle, votre rapport avec l'équipe et la gouvernance**, voici ce que l'on vous propose sur l'année 2024 :



8

rendez-vous collectifs
un par mois, alternant
présentiel et distanciel

4

coachings
individuels

1

centre de ressources
avec du contenu en elearning

1

espace de discussion
avec la communauté des 3 promotions
précédentes (via l'outil slack)

1

séminaire de fin de 2 jours
avec une journée entr'entrant
(communauté des promo 1, 2, 3 et 4)

Soit 52h d'accompagnement

Pour un coût de 3 750€ HT, soit 4 500€ TTC NA et hors NA (action non éligible à un financement OPCO)

[Consultez l'article](#)

PARCOURS

ENGAGER UNE COMMUNICATION TOURISTIQUE RESPONSABLE (FIR253)

Voir page 45



Chargé.e de communication, chargé.e de communication digitale, chargé.e de projet tourisme, community manager (limité à 10 personnes)

Aujourd'hui on observe un véritable **bouleversement du domaine de la communication** qui fait face à l'arrivée de nouveaux enjeux :

- Une **multiplication** des volumes d'information conduisant à une perte de **lisibilité et de visibilité**,
- Une **digitalisation** constante des outils et process créant des **impacts environnementaux et sociaux**
- Des **données** de plus en plus disparates questionnant leur **utilisation, leur éthique et leur respect**,
- Une **intelligence artificielle** de plus en plus présente interrogeant les **métiers des communicants**.

Tous ces changements compliquent le rôle des professionnels de la communication qui se doivent d'agir différemment pour continuer à **garantir une communication de qualité adaptée à leur enjeux**. C'est le rôle de la communication responsable qui va travailler sur :

- le **message** pour qu'il responsabilise les acteurs et traduise les engagements des organisations en matière de développement durable tout en évitant le greenwashing,
- les **contenus** pour réduire leurs impacts en optimisant les choix graphiques et les formats, tout en conservant leur efficacité,
- les **supports** numériques ou papiers afin d'être **écoconçus** pour assurer un service sobre et de qualité permettant une meilleure expérience de l'utilisateur,
- la **diffusion** pour veiller à ce qu'elle soit à la fois accessible, éthique et respect la vie privée de chacun,
- le **suivi** de la démarche qui devra s'effectuer dans un objectif d'amélioration continue afin de permettre d'optimiser tout le cycle de vie de la communication.



Soit 35h d'accompagnement dont 21h de formation

Pour un coût global de 650 € Net de taxes (action éligible à un financement OPCO)

En option complémentaire en fonction de vos projets : une journée dédiée avec un expair au sein de votre structure pour acculturer et engager votre équipe.

Financé par



[Consultez l'article](#)

PARCOURS

REPOSITIONNER ET RÉAMÉNERGER SON LIEU D'ACCUEIL (FIR248)

Voir page 39



Directrice.eur, Salarié.e en charge d'un projet futur d'aménagement/
réaménagement de lieu d'accueil (limité à 8 personnes)
Parcours ouvert aux Tiers-Lieux

Embarquez avec nous dans ce parcours mêlant **apports et outils méthodologiques**, **immersions terrain** et **capsules d'inspiration** avec des intervenants aux profils variés.

Vous repartirez de cette **aventure collective** avec votre propre **feuille de route** pour pouvoir **déployer votre projet d'aménagement au sein de votre structure**.

Pourquoi s'inscrire à ce parcours ? Votre structure a un projet de réaménagement, un projet de déménagement ou tout simplement l'envie de nourrir sa stratégie et s'inspirer de ce qui se fait ailleurs... alors ce parcours vous aidera très certainement à **remettre au centre de votre territoire** la question même de l'**objet** et de la **vocation** de vos **lieux d'accueil**.

De plus en plus **protéiformes**, les espaces sont remaniés, redéfinis en profondeur.

En plus d'être vitrine du territoire, viennent s'ajouter des vocations autres : lieu de visite, d'apprentissage, de services de proximité, de lien social, de solidarité, de vente "made in local"... Aux espaces immersifs s'entremêlent des espaces cocooning... Comptoir local à certains endroits, maison de la mobilité dans d'autres, tiers-lieu pour certains, ce parcours vous permettra également de bénéficier **d'apports techniques** en matière de conception et d'aménagement des espaces.

Les portes de ce parcours vous sont, à présent, grandes ouvertes !

Voici ce que l'on vous propose sur l'année 2024 :



Soit 35h de formation

Pour un coût global de 1300 € Net de taxes (action éligible à un financement OPCO)

[Consultez l'article](#)



LE MONA LEARNING

Le « **MONA Learning** », c'est une nouvelle façon de proposer de la formation et de la sensibilisation pour le réseau !

Enfin nouvelle ? Pas tant que ça ! En 2018, un premier projet permettait déjà aux candidats de Titre de Chargé de Projets E-Tourisme de visionner cinq épisodes de formation en ligne sur le thème de Photographie et Vidéo. D'ailleurs, ces épisodes sont toujours disponibles sur notre centre de ressources ;-)

Puis la MONA a participé à l'expérimentation Bienvenue ici !, aujourd'hui devenue un véritable produit au sein de l'entreprise Chaptr offrant une solution de micro-formation pour former les professionnels du tourisme et les saisonniers du territoire en 10 minutes par jour sur les thématiques

de la connaissance du territoire, de l'accueil, du développement durable et bien d'autres sujets sur d'autres secteurs que le tourisme.

En 2023, des créations se sont poursuivies sur la communication responsable ou encore la qualité de vie et des conditions de travail.

L'année 2024 marque pour la MONA une nouvelle étape, avec une évolution de notre outil de professionnalisation et l'intégration d'un nouvel outil en ligne, accessible à tous, et vous permettant de développer vos connaissances à votre rythme sur des bibliothèques de contenus dédiés : le **MONA Learning**.

Le MONA Learning c'est quoi ?

- » Une plateforme d'apprentissage intuitive disponible 24h/24 et 7J/7 et vous permettant d'avancer à votre rythme
- » Des modules sur des sujets de votre quotidien :
 - Accueil des nouveaux entrants,
 - Communication touristique responsable,
 - Qualité de vie et conditions de travail
- » Des contenus travaillés avec des experts mais aussi nos expairs pour rester au plus proche de la réalité terrain
- » Une plateforme interactive grâce à des modules permettant d'échanger directement avec les autres apprenants et collègues sur chaque parcours
- » Un usage dans les formations et l'animation des communautés métiers que nous animons

Comment ça marche ?

- » Une plateforme unique pour vous connecter
- » Des modules en accès libre, parfois gratuits, parfois intégrés aux formations
- » Des contenus variés : vidéos, interviews, articles, quiz, jeux, forum, podcast

Qu'est-ce-qu'on y retrouve ?

La plateforme sera disponible à la fin du premier semestre 2024 et vous pourrez y retrouver :

- » Module 1 : Bienvenue dans le réseau (sortie prévue en avril 2024)
- » Module 2 : Qualité de Vie et Conditions de Travail (sortie prévue en juin 2024)
- » Module 3 : Communication Touristique Responsable (sortie prévue en septembre 2024)

SAVE THE DATE

Rendez-vous à la fin du premier semestre 2024 !

Nos partenaires formateurs



Aïno
Repaci



Alice
Goutner



Amélie Hay



Béatrice
Mugabure



Bruno
Tamaillon



Cécile
Guenebault



Charlotte
Emery



Charlotte
Genet



Coline
La Fontaine



Coraline
Abadie



Corine
Pierson



Delphine
Wittebroot



Dominique
Dufour



Elie Sloim



Elise Maximin
Opoku



Fabien
Raimbaud



Florent
Guitard



Françoise
Magliozzi



Françoise
Schmitt



Jérôme Lay



Julie Benisty
Oviedo



Karine
Estaun



Laetitia
Varenne



Loïc Coissin



Magalie
Clarens



Magali
Ménard



Maud
Bocquel



Nathalie
Clauzel



Nadia
Maire



Olivier
Odorizzi



Olivier Puvis



Oriana Le Dorze Therency



Pierre Orliac



Samuel Gesbert



Séverine Teulières



Sophie Duprat-Caouré



Sophie Durandeaou



Sylvie Clergerie



Véronique Barp Ronteix



Véronique Grué Capelle



Yoann Pinturault

Focus expairs

La MONA a depuis 2014 formé plus d'une soixantaine d'expairs de tous horizons : expairs MONA mais également expairs réseau issus des offices de tourisme, Comités Départementaux du Tourisme (CDT) et Agences Départementales du Tourisme (ADT) ou en encore Comité régional du Tourisme (CRT).

Aujourd'hui, fort d'un retour positif sur ces séquences de transmission entre pairs, la MONA propose une **douzaine de formations** qui seront assurées par le réseau : professionnalisme, connaissance fine du quotidien des organismes de tourisme, proximité et convivialité sont les ingrédients de ces formations, valeurs sûres de notre programme 2024 !

Découvrez le réseau expair





LA CHARTE D'UN·E STAGIAIRE ENGAGÉ·E

1. À la formation tu t'inscriras, à la formation entière tu participeras

Que ce soit en présentiel ou en distanciel, toutes les séquences d'une formation sont nécessaires. On sait que tu le sais mais ça va mieux en le disant. Est-ce que tu ne manges que la moitié de ton dessert préféré ? Bien c'est pareil.

3. À la formation tu participeras, entièrement disponible tu seras

Lors d'une formation en distanciel, tu te sentiras bien mieux avec l'esprit libre et dégagé de toutes perturbations. Calme, focus, avec les collègues du réseau, c'est ton temps, profites-en !

5. À la formation MONA tu participeras, d'un accueil aux petits oignons tu bénéficieras

La formation c'est aussi une bulle d'immersion dans le réseau qui t'es réservée ! Petit café d'accueil, salle sympa, et bon miam du midi ! et tu peux même venir avec ta gourde pour faire du bien à la planète !

7. À la formation à laquelle nous participerons, bonne humeur formateur, MONA et toi apporteront....

2. À la formation tu t'inscriras, au questionnaire amont de la MONA tu répondras

Une formation, ça se prépare pour s'y sentir bien. Formateur, nous et bien sûr toi évitons d'arriver les mains dans les poches. Le questionnaire préalable, c'est une étape essentielle de cette préparation. Tu vas pas faire des footing en tong ? Bien c'est pareil.

4. À la formation tu participeras, le matériel nécessaire tu auras

Allo ! Tu m'entends ! Je ne te vois pas ! Je change d'ordi ! Je suis sur mon téléphone ! Ttttt... pour la formation en distanciel, assure-toi d'avoir les bons outils avec l'ordinateur qui va bien, l'audio, la vidéo. Ah oui, au fait, faut être connecté à internet !

6. À la formation tu participeras, aux sollicitations des formateurs tu réagiras

La formation, c'est une bulle d'apprentissage pour être toujours plus à l'aise dans tes missions et l'évolution de compétences. Donc oui, parfois, il y a du travail individuel à produire entre des sessions. Allez hop ! Au boulot !

BONNE FORMATION !

mona mission
des offices
de tourisme
Nouvelle - Aquitaine



DENDREO

LE NOUVEAU PORTAIL D'INSCRIPTIONS

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

La MONA fait peau neuve sur son outil de gestion !

Depuis le site, retrouvez désormais un nouveau portail d'inscription.

Accessible depuis n'importe quel navigateur web, ce portail vous offre la possibilité de parcourir et de vous inscrire en votre nom pour toutes les actions de professionnalisation. Pour les managers c'est aussi la possibilité d'inscrire un ou plusieurs stagiaires mais aussi de transmettre une demande de renseignement pour une formation intra souhaitée.

Une fois inscrit.e, vous disposerez d'un extranet personnel: signature, formation distancielle directement dans l'outil, documents dans vos dossiers personnels, rappel des agendas de formation...vous ne pourrez plus rien oublier !

Le caractère complet des fonctionnalités et la simplicité de navigation devraient vous séduire.



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



Retrouvez ici les tutoriels que nous avons créés pour le réseau !

Contact : professionnalisation@monatourisme.fr

SOMMAIRE DES FIR 2024

ACCUEIL

FIR12 - Renforcer les bases de l'accueil : accueillir, informer et conseiller	33
FIR40 - Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap	34
FIR14 - Mettre les techniques du théâtre d'improvisation au service de l'accueil	35
FIR13 - Développer sa posture commerciale à l'accueil	36
FIR214 - Intégrer les habitants dans sa stratégie d'accueil	37
FIR251 - Intégrer ses prestataires dans sa stratégie d'accueil	38
FIR248 - Repositionner et réaménager son lieu d'accueil	39
FIR250 - S'inspirer de la démarche Tiers-Lieu pour faire évoluer son lieu d'accueil	40

PROMOTION TOURISTIQUE / COMMUNICATION

FIR267 - Manipuler l'IA dans son quotidien professionnel	42
FIR42 - Concevoir des supports en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)	43
FIR246 - Créer une newsletter efficace et qui se démarque	44
FIR253 - Engager une communication touristique responsable	45
FIR236 - Eco-responsabiliser ses événements	46
FIR205 - Maîtriser la qualité dans les projets Web	47
FIR22 - Produire du contenu avec son smartphone	48
FIR264 - Optimiser son temps sur les RS pour une meilleure efficacité	49
FIR24 - Intégrer l'audio dans ma stratégie touristique via le podcast	50
FIR21 - Se préparer à être interviewé (Media training)	51
FIR23 - Suivre sa performance web avec Matomo Analytics	52
FIR263 - Suivre sa performance web avec Google Analytics 4	53

ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

FIR270 - Travailler sa stratégie d'accompagnement de ses prestataires	55
FIR41 - Accompagner ses prestataires dans l'accueil des personnes en situation de handicap	56
FIR245 - Repenser la communication de mon offre d'accompagnement des meublés de tourisme	57

COMMERCIALISATION

FIR153 - Construire un argumentaire commercial efficace	59
FIR260 - Construire des offres slowtourisme	60
FIR259 - Travailler le marché des nouveaux seniors	61
FIR219 - Repenser sa stratégie boutique autour du durable	62
FIR124 - Maîtriser les méthodes de design thinking pour penser l'usage avant le produit	63
FIR265 - Enrichir sa visite guidée par l'écriture de conte / d'histoire	64

**STRATÉGIE
DES OT**

FIR233 - Bâtir une stratégie de tourisme durable dans ma structure et sur mon territoire	66
FIR262 - Piloter et mesurer la stratégie tourisme durable de ma structure et de mon territoire	67

**MANAGEMENT
/ RH**

FIR243 - Conduire ses entretiens annuels et professionnels avec ses salariés	69
FIR117 - S'approprier la convention collective dans la gestion des ressources humaines	70
FIR96 - Composer et encadrer son équipe de saisonniers	71

**GESTION DE
STRUCTURE**

FIR230 - Animer sa démarche Qualité	73
FIR108 - Démarrer avec la comptabilité M4	74
FIR235 - Animer son CSE : dialogue juridique et social	75
FIR256 - Formation SST CSE	76

**GESTION
DE PROJET**

FIR15 - S'approprier la méthodologie de conduite de projet	78
FIR226 - Faciliter la coopération par des techniques d'intelligence collective	79

**DÉVELOPPEMENT
PERSONNEL**

FIR19 - Se préserver face aux comportements inattendus (agressifs et conflictuels) à l'accueil	81
FIR255 - Intégrer la communication positive à son quotidien	82
FIR31 - Dynamiser son animation de réunion	83

**Retrouvez les actions de
formation en ligne**

Légende :

Nous vous communiquons le taux de satisfaction et le taux d'adéquation objectif / problématique au regard des retours stagiaires de la dernière formation (année de référence).

ACCUEIL

Les formations qui m'intéressent

- | | | |
|---|--|----|
|  | <input type="checkbox"/> FIR12 - Renforcer les bases de l'accueil : accueillir, informer et conseiller | 33 |
| | <input type="checkbox"/> FIR40 - Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap | 34 |
|  | <input type="checkbox"/> FIR14 - Mettre les techniques du théâtre d'improvisation au service de l'accueil | 35 |
|  | <input type="checkbox"/> FIR13 - Développer sa posture commerciale à l'accueil | 36 |
| | <input type="checkbox"/> FIR214 - Intégrer les habitants dans sa stratégie d'accueil | 37 |
| | <input type="checkbox"/> FIR251 - Intégrer ses prestataires dans sa stratégie d'accueil | 38 |
| | <input type="checkbox"/> FIR248 - Repositionner et réaménager son lieu d'accueil | 39 |
| | <input type="checkbox"/> FIR250 - S'inspirer de la démarche Tiers-Lieu pour faire évoluer son lieu d'accueil | 40 |

Contexte

L'accueil fait partie des 4 missions de base d'un office de tourisme et être conseiller en séjour est un métier à part entière.

Ce métier, souvent sous-valorisé en interne aussi bien par celles et ceux qui l'exercent que par l'entourage, requiert plus de savoirs que l'on ne pourrait penser ; il nécessite de manier l'art de la communication et de la relation client, comme par exemple :

- pratiquer l'écoute active et l'empathie, la reformulation et/ou le questionnement,
- réenchanter l'accueil : donner un conseil éclairé, vivant, spontané, passionné
- utiliser les outils d'aide à l'information
- savoir-faire en accueil physique ou à distance (mail, téléphone)

Cette formation a pour but de donner les bases de l'accueil et valoriser les richesses de ce métier.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'appliquer les savoir-faire et les savoir-être nécessaires dans le métier de conseiller en séjour.

Objectifs pédagogiques

- Employer ses compétences relationnelles pour une expérience client réussie
- Identifier les clés qui permettent de personnaliser la relation en créant de la valeur et en y prenant plaisir

Public

Conseiller·e en séjour, saisonnier·e, stagiaire

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, brainstorming, carte de jeux, vidéos, jeux de rôles, exercices en binôme, exercices en collectif avec feedback, exercice enregistrée en audio, ateliers en sous-groupe, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Grille d'observation remplie par le formateur, quiz

Formateur·rice·s

Olivier PUVIS



Lieu

Saintes 

Dates

23 & 24 mai 2024

Durée

2 jours, 14 heures

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



Contexte

«Le libre accès aux vacances, aux sports et aux loisirs représente un facteur primordial d'intégration sociale et d'épanouissement personnel pour les personnes présentant une gêne ou un handicap». C'est un droit fondamental inscrit dans la loi dite de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998. Créé en 2001, le label national «Tourisme et Handicap» vise à concrétiser ce droit en apportant aux personnes à besoins spécifiques une information sur l'offre touristique et les loisirs accessibles et adaptés à leurs besoins.

Les professionnels qui s'engagent dans le label «Tourisme et Handicap» apportent un soin particulier à l'accessibilité de leur structure et sont tenus au respect de certains critères de labellisation.

La compréhension et l'intégration des touristes en situation de handicap représente un enjeu économique et social important.

Cette formation permettra d'appréhender le sujet sous toutes ses formes : juridique, légal, mise en situation, compréhension des besoins et attentes....

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'avoir une vision claire sur ce sujet et de structurer sa démarche.

Objectifs pédagogiques

- Identifier et définir les notions de base concernant le handicap et l'accessibilité
- Utiliser le comportement adapté pour accueillir les personnes en situation de handicap
- Organiser la mise en accessibilité de sa structure face aux différentes situations de handicap pour accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap

Public

Personne en charge de l'accessibilité dans la structure

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Brainstorming, retour d'expériences, apports théoriques, mises en situation, jeux de rôles, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Observation, quiz, rédaction d'objectifs

Formateur·rice·s

Maud BOCQUEL



Lieu

Bordeaux Métropole

Dates

- 11 & 12 mars 2024
- 21 & 22 mars 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

Le·la conseiller·e en séjour est un·e acteur/actrice à part entière de son territoire lorsqu'il accueille le visiteur. Exprimer le plus naturellement possible sa personnalité est alors un enjeu essentiel pour rendre cet accueil qualitatif. Cela demande confiance et authenticité, ce que peut permettre la technique autour du théâtre d'improvisation.

A travers des mises en situation, les participants vont grâce à cette formation, se redécouvrir dans leur capacité à être vivant à l'accueil, donner un souffle nouveau pour casser la routine et rendre l'accueil plus personnel.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le·la stagiaire sera en capacité de proposer un accueil plus authentique par l'application de techniques du théâtre d'improvisation.

Objectifs pédagogiques

- Identifier ses forces et ses axes d'amélioration dans sa prise de parole et dans son rôle à l'accueil
- Acquérir des méthodes et des astuces pour être plus à l'aise dans ses interactions avec les visiteurs

Public

Conseiller·e en séjour

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Exercices filmés, mise en situation, préparation écrite individuelle, exercices d'improvisation théâtral en collectif, en duo et en solo, jeux de rôles, feedback du collectif, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Observation de mise en situation, auto évaluation

Formateur·rice·s

Coraline ABADIE



Lieu

Agen 

Dates

08 & 09 février 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

Pour les structures 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. Produits de séjour, produits de boutique, visites guidées, les produits peuvent être nombreux.

Cependant, la plupart des accueillants n'ont pas eu ou peu de formation initiale sur l'aspect commercial et vendre est un acte non naturel pour beaucoup.

Comment, en tant que personnel d'accueil, être plus à l'aise avec cette posture afin de concrétiser davantage d'actes de vente ?

Comment l'inclure dans son acte de renseignement, son conseil éclairé de manière naturelle ?

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de s'approprier l'argumentaire de vente.

Objectifs pédagogiques

- Créer ses argumentaires de vente
- Identifier les clés d'une posture commerciale offensive à chaque contact (savoir-faire et savoir-être)
- Pratiquer pour être plus à l'aise dans cette mission de conseiller/vendeur

Public

Conseiller·e en séjour

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, ateliers, exercices, mises en situation et exercices non intrusifs, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Questionnaire, rédaction d'une méthodologie de vente

Formateur·rice·s

Oriana LE DORZE THERENCY



Lieu

Limoges 

Dates

16 & 17 mai 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

Tourisme de proximité, staycation, locatourisme, un jour visiteur, le lendemain guide et accueillant, l'habitant occupe une place de choix dans les stratégies des destinations.

Si les initiatives et les bonnes pratiques sont nombreuses, il convient de poursuivre un vrai travail sur la question des habitants.

Comment repenser le tourisme en local sans sonder sa propre population ?

Construire de nouvelles offres, de nouveaux produits/services à leur attention, les impliquer davantage dans l'accueil et la manière de faire découvrir le territoire sont autant de leviers possibles.

Et vous, vous en êtes où ?

Une formation résolument opérationnelle pour renforcer sa stratégie «habitants».

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire aura établi/consolidé une feuille de route réaliste visant à développer une stratégie en faveur des habitants. Cette feuille de route aura fait l'objet d'une analyse critique pour lever les freins à sa mise en oeuvre.

Objectifs pédagogiques

- Identifier ses habitants et définir leur rôle dans la stratégie de la structure
- Construire sa feuille de route

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports méthodologiques, ateliers pratiques, questionnements de groupe, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Questionnaire amont, pitch de fin individuel

Formateur·rice·s

Amélie HAY



Lieu

En ligne

Dates

02, 03, 10, 11 octobre
& 10 décembre 2024 les matins

Durée

2,5 jours, 17,5 heures

FIR251 - Intégrer ses prestataires dans sa stratégie d'accueil

Données en cours de collecte, formation réalisée en 2023



Contexte

Les prestataires sont dans les premiers prescripteurs du parcours client. Ils vont orienter leur client sur les choses à faire, à voir, à découvrir...

Leur rôle est donc primordial dans l'accueil des visiteurs sur sa destination.

De ce fait, l'Office de tourisme doit les prendre en compte dans sa stratégie d'accueil et de diffusion de l'information et sa mise en œuvre.



Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de construire un plan d'action intégrant les socio-professionnels dans sa stratégie d'accueil.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux en matière d'accueil à l'échelle de son territoire et de ses socio-professionnels
- Analyser les champs d'actions possibles de toutes les parties-prenantes
- Choisir les actions prioritaires de sa structure



Public

Référent·e accueil, Référent·e prestataires



Prérequis

Avoir identifié les besoins de sa structure en terme d'accueil et de diffusion de l'information
Avoir une connaissance de sa stratégie d'accompagnement des socio-pros



Méthodes pédagogiques

Exercices individuels ou collectifs, outils techniques, échanges entre pairs, apports théoriques, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Synthèse écrite individuelle pour chaque séquence



Formateur·rice·s

Amélie HAY



Lieu

Marmande et en ligne



Dates

07 novembre & 05 décembre les matins en distanciel
19 & 20 novembre 2024 en présentiel



Durée

3 jours, 21 heures



Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

Contexte

Votre structure a un projet de réaménagement, un projet de déménagement ou tout simplement l'envie de nourrir sa stratégie et s'inspirer de ce qui se fait ailleurs... alors ce parcours vous aidera très certainement à remettre au centre de votre territoire la question même de l'objet et de la vocation de vos lieux d'accueil.

Embarquez avec nous dans ce parcours mêlant apports et outils méthodologiques, immersions terrain et capsules d'inspiration avec des intervenants aux profils variés.

Vous repartirez de cette aventure collective avec votre propre feuille de route pour pouvoir déployer votre projet d'aménagement au sein de votre structure.

Plus de détails de ce parcours page 24

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le/la stagiaire aura établi/consolidé une feuille de route réaliste visant à développer un projet d'aménagement d'un lieu d'accueil au sein de son territoire.

Objectifs pédagogiques

- Connaître les étapes clés dans un projet d'aménagement
- Planifier son projet d'aménagement de manière cohérente avec la stratégie et le positionnement de sa structure
- Construire sa feuille de route et l'argumenter

Public

Directeur·rice, Salarié·e en charge d'un projet futur d'aménagement/réaménagement de lieu d'accueil

Parcours ouvert aux Tiers-Lieux

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports méthodologiques, immersions terrain, échanges avec ses pairs, ateliers pratiques, questionnements de groupe, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Pitch individuel de fin de formation

Formateur·rice·s

Aïno REPACI, Coline LA FONTAINE & Fabien RAIMBAUD



Lieu

En ligne & Cognac (01/10),
Charente, Gironde, Landes
(02/10) & Agen (03/10)

Dates

1h de rdv individuel en amont (visio)
19 & 26 septembre matins (visio)
01, 02 & 03 octobre (présentiel)
08 & 28 novembre 2024 (visio)

Durée

5 jours, 35 heures

FIR250 - S'inspirer de la démarche Tiers-Lieu pour faire évoluer son lieu d'accueil

★★★★★
5/5 Satisfaction 4,2/5 Adéquation obj. 2023

Contexte

Remettre au centre la question du positionnement de son office de tourisme, de son objet est plutôt sain mais reste un exercice complexe à appréhender. Quel rôle joue en 2023 mon office de tourisme ? Quelles visions ont les acteurs du territoire à travers le prisme d'un tourisme plus responsable, plus sobre, plus humain (élus, prestataires, acteurs socio-économiques, habitants, salariés de l'office...) ? Mon lieu d'accueil, est-il adapté aux attentes du public, de mes partenaires, aux salariés qui y travaillent ? Est-il pertinent de proposer des services nouveaux ? Comment surprendre et donner envie de franchir la porte ?

En questionnant réellement le sens de l'office de tourisme, de nombreuses initiatives ont vu le jour dans le réseau.

L'Office de tourisme devient de plus en plus protéiforme. Les missions s'étoffent, les métiers évoluent, les publics accueillis s'élargissent, les espaces sont remaniés, redéfinis...

Dans certains endroits, des offices de tourisme d'un genre nouveau émergent. On parle d'offices de tourisme Tiers-Lieux.

Cette formation est organisée en partenariat avec la Coopérative Tiers-Lieux Nouvelle-Aquitaine.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le/la participant.e sera outillé.e pour enclencher une réflexion stratégique autour du positionnement de son Office de tourisme intégrant la dimension Tiers-Lieu.

Objectifs pédagogiques

- Définir une méthode de concertation avec les acteurs du territoire (élus, prestataires, acteurs économiques, habitants, salariés de l'office...)
- Établir sa propre feuille de route pour animer cette réflexion au sein de sa structure

Public

Directeur·rice ou salarié·e en charge de l'animation de cette réflexion en interne

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports méthodologiques, ateliers pratiques, questionnements de groupe, pitch de fin individuel, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Pitch de fin individuel

Formateur·rice·s

Jérôme LAY & Fabien RAIMBAUD



Lieu

Ondres 

Dates

09 & 10 avril et 13 mai après-midi en visio

Durée

2,5 jours, 17,5 heures

 Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

PROMOTION TOURISTIQUE / COMMUNICATION

Les formations qui m'intéressent

	<input type="checkbox"/> FIR267 - Manipuler l'IA dans son quotidien professionnel	42
	<input type="checkbox"/> FIR42 - Concevoir des supports en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)	43
	<input type="checkbox"/> FIR246 - Créer une newsletter efficace et qui se démarque	44
	<input type="checkbox"/> FIR253 - Engager une communication touristique responsable	45
	<input type="checkbox"/> FIR236 - Eco-responsabiliser ses évènements	46
	<input type="checkbox"/> FIR205 - Maîtriser la qualité dans les projets Web	47
	<input type="checkbox"/> FIR22 - Produire du contenu avec son smartphone	48
	<input type="checkbox"/> FIR264 - Optimiser son temps sur les RS pour une meilleure efficacité	49
	<input type="checkbox"/> FIR24 - Intégrer l'audio dans ma stratégie touristique via le podcast	50
	<input type="checkbox"/> FIR21 - Se préparer à être interviewé (Media training)	51
	<input type="checkbox"/> FIR23 - Suivre sa performance web avec Matomo Analytics	52
	<input type="checkbox"/> FIR263 - Suivre sa performance web avec Google Analytics 4	53

Contexte

L'intelligence artificielle (IA) révolutionne la façon dont nous abordons nos métiers, et ceci même dans le secteur touristique. Elle permet de gagner du temps en automatisant la rédaction de contenu, d'accélérer la création graphique en générant des visuels à partir de descriptions textuelles, de simplifier le processus d'édition d'images en retouchant des images automatiquement ou encore de personnaliser et améliorer l'expérience client grâce à des outils dédiés. Cependant, elle peut aussi poser plus de questions que de donner de réponses, notamment en termes d'éthique et de législation. Il est ainsi essentiel d'apprendre à la manipuler pour maintenir un équilibre entre automatisation et créativité humaine.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de comprendre les enjeux de l'IA et de prendre en main des outils disponibles.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux liés à l'IA
- Expérimenter l'IA pour développer sa pratique dans son quotidien professionnel d'OGD

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, travaux individuels, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Questionnaire d'évaluation des acquis de la formation, Cas pratique

Formateur·rice·s

Sophie DUPRAT-CAOURÉ



Lieu

En ligne

Dates

- 16, 17 & 18 janvier 2024 matins
- 14, 15 & 16 février 2024 matins
- 25, 26 et 27 mars 2024 matins

Durée

1 jour, 7 heures
réparties en 3h en J1, 2h en J2 et 2h en J3

Contexte

Aujourd'hui, près de 40% des Offices de tourisme de la région Nouvelle-Aquitaine sont inscrits dans la démarche "Tourisme & Handicap". Celle-ci vise à concrétiser le droit d'accès "à tout pour tous" en apportant aux personnes à besoins spécifiques une information sur l'offre touristique et les loisirs accessibles et adaptés à leurs besoins.

Les règles du FALC - Facile à Lire et à Comprendre - permettent de rendre les informations accessibles en autonomie aux personnes en situation de handicap mental ou rencontrant des difficultés à la lecture ou la compréhension des supports de communication. L'objectif de cette formation est d'apporter des techniques pour introduire dans sa pratiques la conception de supports en FALC (par des techniques illustrées et des ateliers pratiques).

Chacun aura pris en considération ce qui est de la bonne et de la mauvaise pratique pour concevoir / adapter des supports adaptés à tous.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'appliquer les techniques du Facile à Lire et à Comprendre FALC dans le cadre de la conception et / ou l'adaptation de supports de communication.

Objectifs pédagogiques

- Transcrire des documents en Facile à Lire et à Comprendre
- Maîtriser la méthodologie d'implications des Personnes Accompagnées
- Evaluer et valider des documents écrits en Facile à Lire et à Comprendre

Public

Référent·e "Tourisme & Handicap"

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, mise en situation en petits groupes, témoignages de personnes accompagnées, livret du stagiaire, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Quiz individuel

Formateur·rice·s

Véronique BARP RONTEIX



Lieu

Blanquefort 

Dates

30 septembre & 01 octobre 2024

Durée

2 jours, 14 heures

FIR246 - Créer une newsletter efficace et qui se démarque



Contexte

Savez-vous qu'en moyenne 300 milliards d'emails sont échangés chaque jour ? Votre newsletter arrive certainement dans le lot mais est-elle bien lue ? Comment donner envie de l'ouvrir et se démarquer ? Comment l'analyser ?

Qu'elle soit pour les publics de l'office, les prestataires, cette formation vous permettra d'apprendre à concevoir une newsletter qui reflète votre stratégie et possède un angle unique : le vôtre. L'aspect organisationnel et l'analyse des résultats viendra compléter l'aspect légal, ou encore la minimisation de l'impact environnemental.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de définir une stratégie d'emailing efficace par rapport à ses objectifs.

Objectifs pédagogiques

- Définir les objectifs éditoriaux et marketing d'une newsletter
- Organiser la production de manière efficace, éthique et durable
- Rédiger un contenu pertinent et efficace selon ses audiences
- Piloter et optimiser ses newsletters

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, ateliers collectifs, ateliers individuels, exemples, illustrations, échanges de bonnes pratiques, questions réponses, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Fiches individuelles, création d'un draft, tableau de suivi

Formateur·rice·s

Dominique DUFOUR



Lieu

En ligne

Dates

06 & 07, 12 & 13 novembre 2024
après-midi

Durée

2 jours, 14 heures

 Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

Contexte

Aujourd'hui la communication touristique fait face à de nouveaux enjeux :

- Une multiplication des volumes d'information conduisant à une perte de lisibilité et de visibilité de l'information de la part de l'interlocuteur,
- Une digitalisation constante des outils et process faisant apparaître des questions d'impact environnemental mais aussi social (accessibilité, addiction, exclusion)
- Des données de plus en plus disparates créant des questionnements sur leur utilisation, leur éthique et leur respect,
- Une intelligence artificielle de plus en plus présente interrogeant les métiers des communicants,

Tous ces changements compliquent le rôle des professionnels de la communication qui se doivent d'agir différemment pour continuer à garantir une communication de qualité adaptée à leur enjeux. C'est ainsi qu'on voit de plus en plus apparaître la notion de communication responsable qui vise à avoir une stratégie concrète de communication et des outils au service de la démarche environnementale de toute organisation.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue du parcours, le-la stagiaire aura identifié l'impact de la communication de sa structure et établi une feuille de route adaptée et réaliste lui permettant de développer une stratégie de communication responsable au sein de sa structure mais aussi auprès des acteurs de son territoire.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux d'une communication touristique responsable
- Identifier les impacts des outils de communication de sa structure
- Concevoir sa feuille de route pour engager sa structure dans une communication responsable

Public

Responsable de communication, Chargé-e de communication, Chargé-e de projet etourisme, Chargé-e de promotion, Référent-e numérique, Community manager, Créateur-riche de contenu

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques et méthodologiques, échanges entre pairs, immersion terrain, ateliers pratique, questionnements de groupe, pitch de fin individuel, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Feuille de route individuelle

Formateur-riche·s

Sophie DUPRAT-CAOURÉ, Samuel GESBERT & Jérôme LAY



Lieu

Ondres & en ligne

Dates

16, 17, 18 & 19 septembre matins en ligne
9, 10 & 11 octobre 2024 en présentiel

Durée

5 jours, 35 heures



Contexte

Organiser une rencontre des partenaires, un bilan de saison, un festival, une exposition... Peu importe la taille de l'événement, ce sont autant d'occasions de valoriser votre destination et participer à l'économie locale. Cependant, qui dit événement dit flux, déplacements, utilisation de ressources et ainsi pollution... Apprendre à mesurer l'impact de sa manifestation sur le développement durable permet de concevoir de manière responsable votre événement. Du choix du lieu, des transports, du matériel, de la restauration, des éco-gestes et jusqu'à la communication, l'organisateur peut devenir un véritable levier de prise de conscience sur ces problématiques et permettre d'engager toute les parties prenantes pour un événement réussi et responsable !



Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'engager une éco-responsabilité de son événement.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les indicateurs permettant l'évaluation de sa démarche responsable
- Concevoir un événement en intégrant des critères de durabilité



Public

Toute personne en charge de l'organisation d'un événement



Prérequis

Gérer un événement (quelque soit sa taille)



Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, quiz, brainstorming, travail en autonomie, cas pratiques, travail en groupe, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Rédaction d'un cahier des charges



Formateur·rice·s

Laetitia VARENNE



Lieu

Limoges



Dates

07 mars 2024



Durée

1 jour, 7 heures



Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

Contexte

Quand on est commanditaire d'un projet ou qu'on veut créer un projet web de qualité, il est important de maîtriser toute une palette de connaissances : hébergement, technologie, requête, contenu, SEO, UX, accessibilité aux personnes handicapées, performance, sécurité... Le tout pour permettre une expérience confortable pour tous les utilisateurs.

Mais face à tout ce jargon très technique et à la multitude d'activités numériques qui se développent, comment créer un projet web durable et de qualité quand on est pas un professionnel du numérique ?

Venez découvrir ce que cachent ces notions et les règles pour concevoir des sites internet de qualité, moins énergivores et plus respectueux des utilisateurs et de l'environnement.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de maîtriser un projet web tant dans la réflexion que dans la conception en y intégrant une dimension durable.

Objectifs pédagogiques

- Reconnaître la diversité et les exigences des utilisateurs
- Mémoriser le vocabulaire et les métiers du projet Web
- Identifier les règles, leur conception et leur utilisation
- Identifier les risques, renforcer l'assurance qualité Web, utiliser une check-list qualité Web

Public

Chargé-e de projet, Chargé-e de projets et tourisme, Référent-e numérique, Chargé-e de communication, Community manager

Prérequis

Pratique élémentaire sur l'un des items d'un projet web (création de contenu ou utilisation CMS ou maintenance de site ou rédaction cahier des charges...)

Méthodes pédagogiques

14h d'activité e-learning en autonomie obligatoire (durée indicative) et temps d'explication en classe virtuelle en collectif. Activités de lectures, consultation de vidéos, QCM autocorrectifs, activités pratiques, examens blancs avec indices et corrigés, référentiel de compétences et du guide de certification au format numérique, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Examen blanc
Examen final en ligne reposant sur la vérification de la maîtrise des compétences clés de la certification

Formateur·rice·s

Elie SLOÏM



Lieu

En ligne

Dates

04 mars - 04 mai 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

Les smartphones ont rendu la création et la diffusion de contenu accessible à tous mais avec la multiplication des technologies, des techniques et des applications, faut-il encore savoir comment produire un contenu différenciant et surtout de qualité.

Cette formation permettra de revenir sur les fondamentaux de la création de contenu sur smartphone, d'apprendre à bien connaître son matériel en s'entraînant à la prise de vue et aux techniques de captation, de savoir comment scénariser son histoire et la monter grâce à des applications intuitives afin de créer un contenu de qualité pouvant être diffusé sur les plateformes adéquates, le tout directement depuis son smartphone.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité de concevoir, produire, monter et diffuser un contenu de qualité le tout uniquement depuis son smartphone.

Objectifs pédagogiques

- Découvrir les spécificités de la vidéo sur smartphone
- Créer une histoire en vidéo
- Expérimenter le montage

Public

Toute personne en charge de la communication ou de la création de contenu dans sa structure

Prérequis

Avoir un smartphone adapté à la pratique d'enregistrement et de production

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, ateliers collectifs, atelier individuel, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Evaluation orale

Formateur·rice·s

Dominique DUFOUR



Lieu

Limoges 

Dates

23 & 24 septembre 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

Les réseaux sociaux sont devenus des plateformes essentielles pour la promotion de sa destination, la communication sur les activités de sa structure ou encore la construction de relations professionnelles. Cependant, leur nature chronophage peut facilement engloutir votre emploi du temps si vous n'avez pas de stratégie efficace en place.

A travers cette formation, venez découvrir comment mettre en place une stratégie de communication sur ses réseaux sociaux adaptée aux ressources humaines et financières de l'entreprise, à faire moins mais mieux en créant du contenu efficace et pertinent, à programmer et automatiser vos actions pour gagner du temps, à analyser les indicateurs clés de performance pour ajuster et améliorer ses résultats.

En optimisant toutes ses tâches, vous pourrez ainsi libérer du temps pour la créativité, la planification stratégique et l'interaction authentique avec votre audience.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de gagner en efficacité et en productivité dans l'animation de ses réseaux sociaux.

Objectifs pédagogiques

- Analyser ses pratiques pour optimiser sa présence sur les réseaux sociaux
- Adapter sa stratégie social media à ses objectifs et à ses moyens
- Organiser son travail de production de contenu pour gagner du temps

Public

Community manager, chargé-e de communication, chargé-e de stratégie digitale, chargé-e de etourisme

Prérequis

Animer les réseaux sociaux de sa structure

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, exercices pratiques, études de cas, réflexions, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Quiz et plan d'action

Formateur·rice·s

Sylvie CLERGERIE



Lieu

En ligne

Dates

27, 28, 29 & 30 mai 2024 matin

Durée

2 jours, 14 heures

FIR24 - Intégrer l'audio dans ma stratégie touristique via le podcast



Contexte

Le pouvoir du son est un véritable atout pour votre stratégie éditoriale touristique qui peut être valorisée par la création de podcast. Comment le créer de façon qualitative ?

A travers cette formation, venez vous initier aux différentes techniques d'écriture audio, de récit et d'interview.

Entraînez-vous à capter du son et poser une voix off avec un matériel adapté.

Testez des logiciels de montage permettant d'ajouter des sons et bruitages pour faire ressortir des émotions.

Le tout pour apprendre à créer et diffuser votre propre podcast avec un sujet traduisant les valeurs de votre stratégie touristique.

A noter que cette formation vous demandera d'être équipé d'un smartphone afin de passer à la pratique en s'initiant à la prise de son, au montage, à l'insertion de musique, bruits et fonds sonores.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de concevoir, produire et de diffuser un podcast adapté à sa stratégie touristique.

Objectifs pédagogiques

- Élaborer sa stratégie podcast
- S'organiser pour créer son podcast
- S'enregistrer, monter et partager son podcast

Public

Toute personne en charge de la communication ou de la création de contenu dans sa structure

Prérequis

Avoir un smartphone adapté à la pratique d'enregistrement et de production

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, ateliers collectifs, atelier individuel, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Quizz et plan d'action

Formateur·rice·s

Dominique DUFOUR



Lieu

Poitiers & en ligne

Dates

18 & 19 novembre 2024
& 05 décembre matin (9h-11h) en ligne

Durée

2,5 jours, 16 heures

 Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87



Contexte

Vous travaillez à la promotion de votre destination touristique et pour cela vous êtes parfois amenés à réaliser des interviews. Que ce soit en face à face, par téléphone, sur site, face à une situation de crise : comment réussir à bien faire passer son message ? Quel rythme et quel ton adopter ? Comment gérer des questions déstabilisantes ?

Venez vous former pour vous préparer à réussir votre interview en apprenant à comprendre et répondre aux attentes spécifiques de chaque catégorie de journalistes et à leurs contraintes en fonction du média utilisé.

Cette formation fera la part belle à la mise en situation pour apprendre à être à l'aise face à toutes les situations d'interview et à maîtriser les bons éléments de langages pour bien faire passer son message et accrocher son auditoire.



Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de répondre à toutes les sortes d'interview de manière sereine.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les attentes des médias
- Préparer son interview
- Maîtriser le verbal et le non verbal pour captiver son auditoire



Public

Directeur·rice, Chargé·e de relation presse, et toute personne susceptible de faire face aux médias et de réaliser une interview



Prérequis

Aucun prérequis



Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, ateliers, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Quizz et plan d'action



Formateur·rice·s

Dominique DUFOUR



Lieu

Bordeaux Métropole



Dates

23 & 24 mai 2024



Durée

2 jours, 14 heures



Contexte

En 2022, l'analyse web a connu de nombreux bouleversements et de nouveaux outils sont apparus sur le devant de la scène comme Matomo Analytics pour analyser ses données web. Cet outil Open Source a l'avantage d'avoir une installation totalement personnalisable permettant de répondre à vos besoins les plus spécifiques en termes d'analyse web. Mais qui dit nouvel outil, dit nouveau design, nouvelles données à analyser et nouvelles pratiques à adopter.

A travers cette formation-action, venez développer votre collecte de données dans Matomo, utiliser des rapports et des tableaux de bord pour suivre vos objectifs, découvrir le potentiel des plugins pour personnaliser et configurer des fonctionnalités avancées (campagnes marketing, tag manager, gestionnaire de balises, enregistrement de session, e-commerce, heatmaps, utilisation de l'API...). De quoi vous permettre d'être autonome et performant dans l'utilisation de Matomo Analytics.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'utiliser en profondeur Matomo Analytics pour optimiser la performance de son site internet.

Objectifs pédagogiques

- Développer sa pratique des fonctions Matomo Analytics pour comprendre l'audience de son site et optimiser les différents leviers de trafic
- Préparer un plan de taggage pour mesurer efficacement la performance (KPI) de son site
- Utiliser les fonctions plus avancées de Matomo Analytics pour affiner ses analyses

Public

Webmaster, chargé-e de communication, chargé-e de stratégie digitale, chargé-e de tourisme, community manager

Prérequis

Connaître les bases de Matomo

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, cas pratiques, exercices, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Questionnaire initial et final, questionnement individuel et cas pratique

Formateur·rice·s

Olivier ODORIZZI



Lieu

En ligne

Dates

08, 09, 10 & 11 avril 2024 les matins

Durée

2 jours, 14 heures



Contexte

Dans un monde où les voyageurs préparent leurs aventures en ligne, comprendre et interpréter les données de votre site web devient essentiel pour optimiser votre stratégie marketing et améliorer l'expérience utilisateur. Pour ce faire, Google Analytics fait partie des outils de web-analytics les plus utilisés. Décrié en 2023 pour sa comptabilité RGPD, l'outil de mesure d'audience traditionnel, a évolué vers une nouvelle version nommée Google Analytics 4. Sa gratuité et sa performance en font aujourd'hui un des outils encore les plus utilisés.

Cependant, cette évolution a vu naître de nombreux changements notamment en adoptant une approche centrée sur les utilisateurs plutôt que sur les sessions. Bien qu'il offre une compréhension plus précise et complète des interactions, ce changement bouleverse l'analyse d'audience et nécessite de bien comprendre le fonctionnement de cette nouvelle interface.

A travers cette formation-action, venez découvrir les changements appliqués, paramétrer correctement votre collecte de données via le Tag manager, configurer des rapports personnalisés ou encore développer des fonctionnalités avancées. Le tout pour être en capacité d'optimiser votre performance web et être en capacité d'accompagner vos partenaires à faire de même.



Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de d'utiliser en profondeur Google Analytics 4 pour optimiser la performance de son site internet.

Objectifs pédagogiques

- Pratiquer en vue d'être autonome sur Google Analytics 4
- Créer et personnaliser ses tableaux de bord
- Analyser la fréquentation globale et les indicateurs spécifiques de ses outils web



Public

Webmaster, chargé-e de communication, chargé-e de stratégie digitale, chargé-e de tourisme, community manager



Prérequis

Avoir un compte GA4 et en avoir des notions de base



Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, études de cas, exercices en binômes, mise en pratique, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Productions individuelles, quiz, évaluation des cas pratiques



Formateur·rice·s

Yoann PINTURALT



Lieu

En ligne



Dates

05, 07, 12 & 14 mars 2024 les matins



Durée

2 jours, 14 heures



ACCOMPAGNEMENT PRESTATAIRES

Les formations qui m'intéressent

-  FIR270 - Travailler sa stratégie d'accompagnement de ses prestataires 55
-  FIR41 - Accompagner ses prestataires dans l'accueil des personnes en situation de handicap 56
- FIR245 - Repenser la communication de mon offre d'accompagnement des meublés de tourisme 57



Contexte

L'évolution récente et actuelle des enjeux du tourisme institutionnel met en avant la nécessaire recherche de collaboration dans le binôme office de tourisme/socio-professionnel du tourisme. Mais pour aller au-delà de la «traditionnelle» relation adhérent ou partenaire, il est nécessaire de procéder par étapes méthodiques, et de penser sa stratégie de façon transversale au regard de tout ce que produit un office de tourisme en matière de services sur son territoire, à travers une approche marketing globale.



Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de dresser un bilan des actions portées par sa structure, et de proposer une mise à jour stratégique de celle-ci vis-à-vis de ses socioprofessionnels.

Objectifs pédagogiques

- Inventorier son offre de services
- Prioriser ses cibles stratégiques
- Planifier son écosystème de mise en oeuvre stratégique



Public

Directeur·rice, responsable des partenariats, chargé·e des partenariats



Prérequis

Avoir connaissance des actions déjà engagées pour les socioprofessionnels



Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, retours d'expériences, travaux individuels, exercices pratiques, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Productions individuelles



Formateur·rice·s

Loïc COISSIN



Lieu

Bordeaux Métropole



Dates

09 & 10 avril 2024



Durée

2 jours, 14 heures



Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

Contexte

Pour revendiquer une offre accessible à l'échelle de son territoire, il est indispensable d'inclure ceux qui contribuent fortement à cette offre : les prestataires touristiques. Encore faut-il savoir les identifier, maîtriser leurs enjeux propres liés à l'accessibilité, et réussir à les fédérer autour d'un projet collectif de destination à l'instar de l'Office de tourisme de Bordeaux Métropole et de son guide Handicap. Au-delà d'un aspect obligatoire pour répondre à la marque "Tourisme & Handicap", cette ambition est l'affaire de toutes et tous pour une meilleure inclusivité des publics ; il est donc primordial d'encourager les Référent-es T&H à intégrer toute la structure à cette réflexion.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de structurer l'offre "accessibilité" de son territoire.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les enjeux liés à la structuration d'une offre accessible
- Identifier les forces en présence dans sa structure et sur son territoire
- Créer une feuille de route des actions à mener pour structurer son offre

Public

Référent-e Tourisme & Handicap

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, pitch des participants, jeux, échanges, tour de table, benchmark, études en petits groupes, plan d'action individuel, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

QCM, réalisation d'un document individuel ainsi qu'un plan d'action

Formateur-riche·s

Charlotte GENET



Lieu

Saintes 

Dates

18 & 19 mars 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

Parmi les nombreux services déployés par les offices de tourisme, l'accompagnement des propriétaires de meublés de tourisme demande une expertise très variée : classement, taxe de séjour, fiscalité, prise de photos, politique tarifaire...

Il n'est pas toujours évident de faire savoir aux propriétaires de sa destination qu'ils peuvent s'orienter vers leur office de tourisme pour solliciter leur compétence à ce sujet : faire et faire-savoir sont 2 choses différentes.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera en capacité de proposer une stratégie de communication des services de l'office de tourisme à destination des propriétaires de meublés de tourisme.

Objectifs pédagogiques

- Identifier et classer ses propriétaires de meublés
- Concevoir un argumentaire persuasif d'un service
- Définir les actions à mener pour élaborer son plan de communication

Public

Chargé-e de relation prestataires, Chargé-e de l'accompagnement des meublés de tourisme (agréé au classement ou non)

Prérequis

Être en relation avec les propriétaires de meublés de tourisme
Connaître son offre de services déjà diffusé auprès des prestataires

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, jeux, tour de table, ateliers pédagogiques, travail individuel, échanges, exercices collectifs, benchmark, exemples, présentation en collectif, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Production individuelle : création d'un persona, d'un argumentaire et d'un plan d'actions

Formateur·rice·s

Charlotte GENET



Lieu

Saintes 

Dates

07 & 08 mars 2024

Durée

2 jours, 14 heures

COMMERCIALISATION

Les formations qui m'intéressent

- | | | |
|--|--|----|
| <input type="checkbox"/> | FIR153 - Construire un argumentaire commercial efficace | 59 |
|  | <input type="checkbox"/> FIR260 - Construire des offres slowtourisme | 60 |
|  | <input type="checkbox"/> FIR259 - Travailler le marché des nouveaux seniors | 61 |
| <input type="checkbox"/> | FIR219 - Repenser sa stratégie boutique autour du durable | 62 |
| <input type="checkbox"/> | FIR124 - Maîtriser les méthodes de design thinking pour penser l'usage avant le produit | 63 |
|  | <input type="checkbox"/> FIR265 - Enrichir sa visite guidée par l'écriture de conte / d'histoire | 64 |

Contexte

52% des offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine sont immatriculés et peuvent donc proposer de la vente de séjours ou de produits !

Monter ces derniers c'est bien, mais encore faut-il savoir les vendre correctement. En effet, bien souvent les services commerciaux répondent à des demandes (sans faire de prospection) et ne les concrétisent pas en acte d'achat. Comment répondre à des demandes et les transformer : techniques, outils, leviers, vocabulaire, arguments oraux et écrits pour montrer que c'est à l'office de tourisme qu'il faut confier la conception de son séjour.

Venez vous challenger sur vos compétences d'argumentation et de persuasion au travers d'une formation qui fera la part belle à la mise en situation.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de structurer son argumentaire de vente en s'appuyant sur des outils et des techniques de vente écrites ou orales.

Objectifs pédagogiques

- Adapter ses argumentaires selon ses marchés cibles (BtoB et BtoC)
- Maîtriser les techniques de prospection
- Identifier des outils pour un démarchage plus facile
- Être dans l'offensive commerciale et adopter une posture conquérant

Public

Chargé-e de commercialisation

Prérequis

Être en contact direct avec le client et en charge du montage de produit

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, ateliers, mises en situation, brainstorming, exercices, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Questionnaire, rédactionnel et évaluation sur mise en situation

Formateur·rice·s

Karine ESTAUN



Lieu

Poitiers & en ligne

Dates

03 & 04 octobre 2024 (Poitiers)
11 & 18 octobre 2024 matins (en ligne)

Durée

3 jours, 21 heures



Contexte

Aujourd'hui 52% des français sont qualifiés de sensibles au tourisme durable. Au cœur de cette tendance émergente se trouve le Slow Tourisme qui est notamment révélée par les institutions telles que la Région Nouvelle-Aquitaine au travers de la feuille de tourisme durable.

Selon Entreprises.gouv.fr, "Le slow tourisme, c'est l'art de voyager tout en prenant son temps, de s'imprégner pleinement de la nature qui nous entoure et de la richesse du patrimoine. C'est privilégier les rencontres, savourer les plaisirs de la table, avec le souci du respect du territoire et de ses habitants."

Ainsi, travailler en faveur du Slow Tourisme sur son territoire c'est s'engager au sein d'un réseau convaincu de la puissance de cette forme de tourisme. C'est également offrir aux voyageurs la possibilité de créer leur propre expérience de voyage en constituant son produit journée ou séjour qualifié.

Le tout à la carte, modulable, accessible et surtout dans la lignée de la transition écologique entamée par les territoires.

Ici, chaque moment compte, il s'agit de prendre le temps, ne pas gaspiller, se déplacer tranquillement, préserver l'environnement, respecter les communautés locales...

Venez découvrir comment développer et valoriser cette démarche et repartez avec toutes les clés pour développer le slow tourisme sur votre territoire.



Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de structurer un réseau, une offre slowtourisme sur son territoire.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les fondamentaux du slow tourisme et ses enjeux
- Analyser les clientèles slow tourisme pour les séduire
- Développer l'offre slow tourisme de sa destination sur la base de l'existant
- Elaborer son plan d'action en phase avec ses objectifs de développement du Slow Tourisme



Public

Chargé-e de commercialisation



Prérequis

Aucun prérequis



Méthodes pédagogiques

Présentation dynamique, apports théoriques et méthodologiques, réflexion en binôme, échanges de bonnes pratiques, question réponse, sondage, étude de cas, atelier en sous groupe, réflexion individuelle, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Quiz et plan d'action individuel



Formateur·rice·s

Françoise SCHMITT



Lieu

Marmande



Dates

11 & 12 mars 2024



Durée

2 jours, 14 heures



Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87



Contexte

6 millions de personnes en France auront entre 75 et 84 ans en 2030, soit une augmentation de 47% entre 2020 et 2030. Une révolution démographique importante pour notre pays...
Déjà aujourd'hui, nos seniors n'ont plus le même visage qu'il y a 20 ans... plus en forme, plus mobiles, avec des attentes différentes, ils influent grandement sur les produits que nous pouvons proposer ! Les connaître apparaît alors comme une nécessité pour ne pas passer à côté d'une clientèle importante sur les territoires maintenant et pour l'avenir.



Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de comprendre les seniors et de proposer une offre adéquate.

Objectifs pédagogiques

- Situer le marché des nouveaux seniors, la silver économie
- Créer une stratégie commerciale sur le marché des nouveaux seniors
- Adapter sa GRC (de l'humain, de l'accompagnement à la vente, du conseil, du sur-mesure...)



Public

Chargé-e de commercialisation, responsable commercialisation



Prérequis

Aucun prérequis



Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, ateliers, brainstorming, benchmark, débat, exercices individuels, réflexion, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Quiz et fiches individuelles



Formateur·rice·s

Karine ESTAUN



Lieu

Arcachon 



Dates

08 & 09 avril 2024



Durée

2 jours, 14 heures



Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

Contexte

Réussir la création d'une boutique demande de suivre plusieurs étapes préalables indispensables à la pérennisation du projet.

L'une de ces étapes est le positionnement que l'on choisit pour notre boutique avec la marque et les produits qui en découlent.

Aujourd'hui, de plus en plus d'offices de tourisme souhaitent se tourner vers un positionnement plus vertueux, plus local, plus durable.

Comment monter une telle boutique en gardant à l'esprit la notion de rentabilité que demande la collectivité.

Tout se jouera sur l'esprit donné au lieu, sur les produits que l'on y vend, sur les partenariats que l'on tisse pour en faire un lieu incontournable, un lieu où il faut passer durant ses vacances !

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'établir une stratégie boutique durable et rentable.

Objectifs pédagogiques

- Définir le positionnement de sa boutique en cohérence avec ses valeurs et l'image que l'on souhaite donner
- Explorer les différents aspects du durable dans une boutique d'OT
- Identifier comment agencer l'espace de vente pour le rendre attractif et le gérer de façon performante
- Elaborer sa stratégie et son plan d'action pour une boutique plus durable

Public

Responsable boutique et salarié·e en charge de la boutique, Directeur·rice

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Présentation dynamique, travail en sous groupe, sondage, étude de cas, questions au groupe, apports théoriques et méthodologiques, travail en binôme, partage d'expériences, jeu de rôles, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Quiz individuel, plan d'action individuel

Formateur·rice·s

Françoise SCHMITT



Lieu

Agen 

Dates

12 , 13 & 14 novembre 2024

Durée

3 jours, 21 heures

 Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

FIR124 - Maîtriser les méthodes de design thinking pour penser l'usage avant le produit - RS5178 Formation certifiante Design Thinking



Contexte

Arrêtons de penser à la place de l'utilisateur. Écoutons-le, observons-le, ciblons ses problèmes et développons une culture créative pour prototyper, tester et ajuster des solutions.

Accueil, marketing de services pour les partenaires, parcours client sur le territoire, communication, événementiel, commercialisation... le design thinking est une méthode de travail applicable à de nombreux cas d'usage.

Cette formation est proposée pour la 1ère année par la MONA sous sa forme certifiante (date d'enregistrement 29 mai 2020). Cette formation ne propose pas de passerelle ou d'équivalence vers d'autres formations certifiantes. Une formation complémentaire pour les Chefs de projet peut permettre d'approfondir pour «Concevoir et animer des ateliers de Design Thinking».

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'intégrer la méthode de design thinking dans ses pratiques professionnelles.

Objectifs pédagogiques

- Définir des problématiques clés à résoudre en mettant l'utilisateur au cœur de sa stratégie
- Utiliser de nouvelles méthodes créatives
- Créer des prototypes rapides, tester et valider des hypothèses

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, sous groupes de travail, ateliers, elearning 1h avec des vidéos et des quizzes, module de on-boarding de 2h avec un icebreaker et une introduction à la formation, classe virtuelle avec des outils telles que : Zoom, Mural, WooClap, Google Drive, Padlet, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Quiz interactifs, mises en situation, ateliers pour vérifier l'acquisition des compétences et passage de la certification

Formateur·rice·s

Delphine Wittebroot



Lieu

Marmande & en ligne

Dates

14 mai le matin, 15 & 16 mai 2024

Durée

2,5 jours, 17 heures

 Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87



Contexte

Capter son auditoire n'est pas toujours facile. Certains personnages, sujets peuvent parfois, malgré la richesse du propos, paraître ternes, aseptisés et perdre le groupe.

Après l'aspect théâtral, déjà exploré par ailleurs, nous vous proposons de découvrir les multiples possibilités qu'offrent l'écriture d'histoire ou de conte au travers de cette nouvelle formation qui mêlera apports, échanges et ateliers.



Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de donner une dimension captivante à ses visites guidées par le conte ou l'histoire racontée.

Objectifs pédagogiques

- Mesurer la puissance d'embarquement d'une histoire dans nos vies, et découvrir les techniques d'écriture d'une histoire
- Créer la légende d'un lieu, en recueillant les émotions émanant du décor actuel et réel du lieu, et savoir en tirer un scénario pour une visite ludique
- Enrichir l'imaginaire biographique d'un personnage historique ayant existé et acquérir la capacité de le faire vivre avec ses propres mots devant un groupe



Public

Guides



Prérequis

Aucun prérequis



Méthodes pédagogiques

Ateliers en groupe, vidéos, apports de neurosciences, apports théoriques, exercices d'écriture, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Productions d'écrit et quiz



Formateur·rice·s

Bruno TAMAILLON



Lieu

Limoges 



Dates

13 & 14 mai 2024



Durée

2 jours, 14 heures



Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

STRATÉGIE DES OFFICES DE TOURISME

Les formations qui m'intéressent

- FIR233 - Bâtir une stratégie de tourisme durable dans ma structure et sur mon territoire 66
-  FIR262 - Piloter et mesurer la stratégie tourisme durable de ma structure et de mon territoire 67

Contexte

On ne peut plus le nier, à l'heure actuelle il est indispensable d'engager les actions touristiques de son territoire pour qu'elles respectent et favorisent le développement durable. Cela passe tout d'abord par une compréhension des enjeux de la gestion éco-responsable d'une structure, un décryptage des différents outils de management en développement durable à votre disposition et une appropriation de ces méthodes pour piloter une démarche territoriale de tourisme durable.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'analyser son impact territorial, d'identifier les outils et d'orienter la stratégie afin d'engager son territoire vers un tourisme plus durable.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les impacts et les leviers de développement durable sur son territoire et dans sa structure
- Identifier les principaux outils de management en développement durable et les fondamentaux de la RSE
- Appliquer une méthode pour s'engager dans le tourisme durable

Public

Managers, Responsables, Directeur·rice·s de structures actrices du tourisme

Prérequis

Avoir une connaissance des institutions touristiques

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, retours d'expérience, travaux en sous-groupes et en individuel, auto-évaluation, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Questionnaire d'évaluation des acquis de la formation

Formateur·rice·s

Jérôme LAY & Julie OVIEDO



Lieu

La ferme des filles - Captieux

Dates

23 & 24 mai 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

S'engager en faveur d'un tourisme durable est désormais incontournable pour l'institutionnel touristique. Mais s'il est «aisé» d'envisager/planifier des actions, la question du pilotage de sa stratégie peut apparaître plus complexe...

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'analyser les résultats de ses actions réalisées en matière de tourisme durable, et de proposer une amélioration continue de sa stratégie.

Objectifs pédagogiques

- Cartographier ses actions en matière de développement durable au sein de sa structure
- Identifier des indicateurs de mesure
- Proposer des indicateurs d'évaluation à sa direction

Public

Toute personne en charge du Tourisme Durable dans la structure

Prérequis

Avoir déjà mis en place des actions de tourisme durable

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, retours d'expérience, travaux en sous-groupes et en individuel, auto-évaluation, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Questionnaire d'évaluation des acquis de la formation

Formateur·rice·s

Loïc COISSIN



Lieu

La ferme des filles - Captieux

Dates

03 & 04 octobre 2024

Durée

2 jours, 14 heures

MANAGEMENT-RH

Les formations qui m'intéressent

- FIR243 - Conduire ses entretiens annuels et professionnels avec ses salariés 69
- FIR117 - S'approprier la convention collective dans la gestion des ressources humaines 70
- FIR96 - Composer et encadrer son équipe de saisonniers 71



Contexte

Les entretiens annuels et professionnels sont deux outils de gestion des ressources humaines essentiels. Au-delà d'une obligation réglementaire, ils permettent de formaliser un temps de discussion entre le salarié et son manager, de faire le point sur les missions individuelles et les compétences liées à ces missions. Le bilan de parcours a lieu tous les 6 ans. Il permet de parler du parcours professionnel de chaque salarié et d'en anticiper l'évolution.

Ce recueil de constats et de besoins permet de définir le plan de développement des compétences internes, croisant les besoins d'évolution individuels et collectifs.

Ces deux types d'entretiens, souvent mixés en un sur le terrain, méritent d'être travaillés et questionnés en profondeur tant sur le fond que sur la forme. Tout ceci pour que ces outils soient réellement utiles, nécessaires et non-subis pour le manager comme pour le salarié et la structure.

Plusieurs questionnements peuvent être à prendre en compte pour envisager une réponse formation sur le fond et la forme.



Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'utiliser les outils "entretiens individuels" et "entretiens professionnels" en questionnant sa posture, ses pratiques, au service de la stratégie de la structure et des individus.

Objectifs pédagogiques

- Appliquer naturellement les entretiens annuels et/ou professionnels dans la stratégie globale
- Employer les principes, méthodes et outils nécessaires à la préparation, réalisation et suivi des entretiens
- Expérimenter efficacement et sereinement ces entretiens pour développer la performance collective et le bien-être individuel



Public

Manager, Directeur-riche



Prérequis

Aucun prérequis



Méthodes pédagogiques

Apports pédagogiques, focus-groupe, ateliers pédagogiques, échanges, travaux en sous-groupe, vidéos, réalisation d'un entretien en intersession, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Travaux en petits groupes, QCM



Formateur-riche·s

Magali CLARENS



Lieu

Bordeaux Métropole



Dates

09 octobre après-midi & 10 octobre 2024 en présentiel
07 novembre 2024 matin en distanciel



Durée

2 jours, 14 heures



FIR117 - S'appropriier la convention collective dans la gestion des ressources humaines



Contexte

La convention collective est le document social de référence d'une branche. Pour la bonne gestion sociale de sa structure, il est essentiel de connaître le contenu de ce document. Surtout, le manager ou responsable des ressources humaines doit se l'approprier pour savoir comment l'interpréter et s'en servir d'outil au service d'une organisation saine et de conditions de travail adaptées pour les salariés.

La formation permettra d'explorer des cas concrets et des mises en situation, pour une lecture opérationnelle de la convention collective des organismes de tourisme.

Dans l'idéal, les stagiaires repartent avec une vision claire, dynamique et positive de cet outil d'organisation du travail, pour qu'il ne soit plus une contrainte ou l'unique base qui détermine les conditions de travail, mais bien un document ressource sur lesquels les managers s'appuient pour définir leur organisation interne.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le·la stagiaire sera en capacité d'ajuster sa gestion des ressources humaines en fonction de la convention collective.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les aspects essentiels de la convention collective
- Employer une rédaction appropriée dans les contrats de travail et avenants et gérer les relations sociales
- Identifier les risques sociaux

Public

Responsable des ressources humaines,
Directeur·rice

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, travaux de groupe, corrections de groupe, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Questionnaire d'évaluation des acquis

Formateur·rice·s

Cécile GUENEBault & Alice GOUTNER



Lieu

En ligne

Dates

18, 19, 21 & 22 novembre 2024 les matins

Durée

2 jours, 14 heures

 Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

Contexte

Chaque année, la question du recrutement et de l'arrivée des saisonniers dans une structure est essentielle pour réussir une bonne saison touristique.

Cette formation est là pour vous donner toutes les clés pour choisir les bons saisonniers, appréhender et anticiper au mieux leur arrivée afin de les inclure au mieux dans le projet de structure, voire de les fidéliser.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de permettre aux saisonniers d'exercer leur activité en toute sérénité.

Objectifs pédagogiques

- Évaluer le nombre de personnel saisonnier nécessaire au surcroît d'activité, en s'appuyant sur les critères de fonctionnement de sa structure.
- Identifier le personnel saisonnier adéquat (savoir-être/savoir faire) aux besoins de la structure
- Concevoir l'accompagnement sur mesure idéal pour l'intégration de ses saisonniers

Public

Directeur-riche, Manager d'équipe d'accueil et en charge des saisonniers

Prérequis

Avoir une arrivée de saisonniers



Méthodes pédagogiques

Ateliers créatifs, outils techniques, extranet de formation individuel



Modalités d'évaluation

Quiz de fin de session



Formateur-riche·s

Amélie HAY & Corine PIERSON



Lieu

En ligne

Dates

06,07, 21 & 28 mars 2024 les matins

Durée

2 jours, 14 heures



GESTION DE STRUCTURE

Les formations qui m'intéressent

- | | | |
|--|--|----|
| <input type="checkbox"/> | FIR230 - Animer sa démarche Qualité | 73 |
| <input type="checkbox"/> | FIR108 - Démarrer avec la comptabilité M4 | 74 |
| <input type="checkbox"/> | FIR235 - Animer son CSE : dialogue juridique et social | 75 |
|  <input type="checkbox"/> | FIR256 - Formation SST CSE | 76 |

Contexte

La marque Qualité Tourisme est un véritable outil de management et d'organisation interne. Une fois la marque obtenue, il est important de ne pas perdre la dynamique, ne pas laisser le souffle retomber.

L'animation de la démarche qualité est un vrai enjeu au quotidien pour réussir à maintenir le cap.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le/la stagiaire sera en capacité de maintenir une démarche qualité active pour son office de tourisme.

Objectifs pédagogiques

- Planifier sa démarche qualité au quotidien
- Identifier les leviers de mobilisation d'une équipe
- Identifier les outils d'aide à l'amélioration du fonctionnement de l'office de tourisme

Public

Directeur.rice ou Référent.e qualité d'un office de tourisme marqué Qualité Tourisme

Prérequis

Être marqué Qualité Tourisme

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, exercices pratiques, retours d'expériences, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Questionnaire d'évaluation

Formateur.rice.s

Nathalie CLAUZEL & Nadia MAIRE



Lieu

Bordeaux Métropole

Dates

07 & 08 novembre 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

De plus en plus d'offices de tourisme sont aujourd'hui en EPIC, ce qui ne va pas sans poser de nombreuses questions autour de la gestion des structures. Gestion comptable en partie simple ou en partie double, budget primitif, virement, autofinancement, exécution budgétaire (engagements, mandats, titres...), compte financier seront autant de sujets qui seront appréhendés lors de cette formation riche en expériences et en échanges.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de connaître les principes de la comptabilité publique en EPIC, appliquer les bases de la comptabilité M4.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les principes de base de la comptabilité publique en EPIC
- Appliquer les bases de la comptabilité M4

Public

Chargé-e de la comptabilité publique,
Directeur-riche de structure en EPIC

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, exercices pratiques, retours d'expériences, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

QCM et exercices de mise en pratique

Formateur-riche·s

Elise MAXIMIN OPOKU & Béatrice MUGABURE



Lieu

Bordeaux Métropole

Dates

26 & 27 septembre 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

La création du Comité Social et Économique (CSE) est une obligation réglementaire posée par les ordonnances du 22 septembre 2017 dites «Ordonnances Macron».

Il fusionne l'ensemble des instances représentatives du personnel, délégués du personnel (DP), comité d'entreprise (CE) et comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

La mise en place de cette instance est très formalisée et des formations obligatoires pour les élus du CSE des structures de moins de 50 salariés sont accessibles un peu partout.

Néanmoins, au-delà du cadre légal et réglementaire, le CSE est une bonne occasion pour créer des espaces de discussion sur le travail, pour veiller à l'épanouissement des salariés d'une structure : Qualité de vie au travail, dialogue social et juridique autour de la santé, de la sécurité et des conditions de travail !

Mais comment animer tout ceci ? C'est la question qui sera abordée tout au long de cette formation passionnante autour de l'humain et du travail.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de coordonner le CSE le plus justement possible pour l'ensemble des salariés de la structure.

Objectifs pédagogiques

- Concevoir un dialogue social adapté au contexte de l'entreprise
- Identifier attributions et moyens des membres CSE afin de piloter le dialogue social

Public

Directeur·rice, Responsable RH, Elu·e du CSE (titulaire, suppléant)

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, échanges, jeux, cas pratiques, rédaction de plan d'action, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Quiz, plan d'action

Formateur·rice·s

Véronique GRUE CAPELLE



Lieu

Marmande

Dates

02 & 03 décembre 2024

Durée

2 jours, 14 heures

 Modalités, délais d'accès, tarifs, contacts et CGV voir pages 86-87

Contexte

La formation Santé, Sécurité et Conditions de Travail est obligatoire pour les élus du CSE des structures de plus de 50 salariés. Elle permet à ces personnes de comprendre les enjeux de leur mandat et leur fournit les clés théoriques et pratiques pour le remplir de manière satisfaisante. La formation aborde les fondamentaux du droit social, la prévention des risques sociaux et oriente les élus sur l'amélioration des conditions de travail à travers le dialogue social. La transmission d'outils et méthodes de participation, de dialogue et d'enquête permettra aux stagiaires d'avoir une vision proactive et opérationnelle de leur rôle, tout en adaptant leur mission à leur contexte interne.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire aura la capacité d'analyser les conditions de travail de sa structure pour proposer des actions de prévention et d'amélioration, dans le cadre de son mandat d'élu de CSE.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les attributions et moyens du CSE en SSCT
- Participer à la prévention des risques professionnels
- Construire un plan d'actions en lien avec le contexte de la structure

Public

Élu-e-s titulaires et suppléant-e-s du CSE

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Fiche outils et plan d'actions complété, apports théoriques, mise en situation, ludopédagogie, exercices, Wooclap, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

À la fin de chaque journée, test en ligne avec Wooclap

Formateur·rice·s

Véronique GRUE CAPELLE



Lieu

Bordeaux Métropole et en ligne

Dates

12 janvier en ligne et 25 & 26 janvier 2024 en présentiel

Durée

3 jours, 21 heures

GESTION DE PROJET

Les formations qui m'intéressent



- FIR15 - S'appropriier la méthodologie de conduite de projet 78
- FIR226 - Faciliter la coopération par des techniques d'intelligence collective 79

Contexte

Qu'ils soient internes ou tournés vers les acteurs du territoire, les projets portés par les structures touristiques institutionnelles engagent des actions allant parfois jusqu'à créer la coopération entre métiers, entre structures. Quel que soit le projet en question, les salariés et les équipes dans leur globalité sont mobilisés et il est primordial d'acquérir de la méthode et les bonnes pratiques pour piloter un projet de A à Z.

Les apports attendus sont nombreux pour pouvoir bâtir chacune des étapes d'un projet en insistant sur les compétences techniques et relationnelles. Il s'agit également de combiner méthodologie rigoureuse et coopération collective performante, de définir des outils de suivi et des indicateurs partagés de performance afin de limiter les risques.

La dimension humaine et coopérative sera au cœur de ces apports. L'objectif est ainsi de permettre à chacun de savoir comment mutualiser et manager l'équipe en charge du projet.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'appliquer les techniques pour structurer la conduite de projet et l'animer.

Objectifs pédagogiques

- Intégrer la méthodologie projet au pilotage de ses projets en prenant en compte l'importance de la dimension humaine
- Identifier les étapes de création d'un projet en collaboration avec les différents acteurs en les impliquant
- Adapter les principaux outils d'analyse de besoin, d'organisation, de planification, de suivi et de pilotage à son projet

Public

Professionnels impliqués dans la conduite d'un projet

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, échanges collectifs, jeux, ateliers pédagogiques, exercices en sous-groupe, cartographie, cas concret, travail sur logiciel, analyse, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Quiz individuel, productions et exercices en groupe

Formateur·rice·s

Pierre ORLIAC



Lieu

Poitiers

Dates

21 & 22 mars 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

Les organismes de gestion de la destination (OGD) évoluent dans un contexte professionnel en mutation où se multiplient les interactions au sein de l'équipe mais également au sein de l'écosystème de la destination. Dès lors, il est de plus en plus important de créer des liens durables et de renforcer le travail transversal. Les pratiques de coopération deviennent un enjeu fort et un levier essentiel pour garantir la pérennité des organisations.

« Seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin », est le moteur de cette formation qui vous apportera les bases fondamentales à l'amélioration de la qualité des interactions entre les hommes et les femmes qui œuvrent au quotidien dans vos organisations et sur votre territoire.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité de faire évoluer ses pratiques pour adopter une posture de facilitation de la coopération, et d'explorer les conditions de mise en œuvre des pratiques de l'intelligence collective.

Objectifs pédagogiques

- Identifier et appliquer les principes de l'intelligence collective
- Planifier et mettre en œuvre une séance de travail en Intelligence collective
- Expérimenter les processus et analyser leurs effets

Public

Directeur·rice, manager, responsable d'équipe ou de projets, toute personne en situation d'accompagner des dynamiques collectives

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, ateliers pédagogiques, cahier de méthodologie, brainstorming, jeux de rôle, coconstruction d'une séance, mise en situation, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

QCM, grille d'observation remplie par la formatrice

Formateur·rice·s

Severine TEULIÈRES



Lieu

Bordeaux Métropole

Dates

14 & 15 novembre 2024

Durée

2 jours, 14 heures

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Les formations qui m'intéressent

-  FIR19 - Se préserver face aux comportements inattendus (agressifs et conflictuels) à l'accueil 81
-  FIR255 - Intégrer la communication positive à son quotidien 82
-  FIR31 - Dynamiser son animation de réunion 83

Contexte

L'Office de tourisme est un lieu d'accueil du public à vocation touristique : renseignements, détente, rêves sur la destination. Nous sommes dans un contexte normalement détendu. Or, de plus en plus en souvent, les conseillers et conseillères en séjours se trouvent confrontés à des comportements agressifs, conflictuels voire même discriminants.

Cette formation vous permettra d'acquérir les bons outils et méthodes pour gérer ces situations : émotions, communication positive, analyse de situations et réponses adéquates ; tout ce qui fera que vous ne vous sentirez plus jamais mal à l'aise en situation d'accueil.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'avoir la meilleure réponse face à des situations inacceptables.

Objectifs pédagogiques

- Reconnaître et différencier les différents comportements agressifs, dont les discriminations en particulier en s'appuyant sur le cadre légal
- Utiliser le comportement adéquat pour réagir à l'instant T, et se protéger des faits agressifs, conflictuels ou de discriminations
- Identifier ses pistes de mise en oeuvre d'actions en collectif, dans le respect du projet d'accueil de son office et de ses valeurs

Public

Conseiller·e en séjour

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, travaux de groupe, exercices individuels, mise en situation, vidéo, test individuel, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Evaluation individuelle du formateur, questionnaire

Formateur·rice·s

Françoise MAGLIOZZI



Lieu

Bordeaux Métropole

Dates

08 & 09 avril 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

Se connaître soi-même pour avoir confiance en soi et mieux communiquer, tout en prenant en compte son interlocuteur est essentiel pour la qualité des relations.

Cette formation de développement personnel vous permettra de comprendre ce que peut vous apporter ce type de communication mais aussi et surtout de pouvoir le mettre en œuvre au quotidien auprès de votre équipe !

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le·la stagiaire sera en capacité d'utiliser la communication positive dans son quotidien.

Objectifs pédagogiques

- Reconnaître ses comportements, expressions, émotions et ceux des autres
- Identifier les mécanismes de défense et biais cognitifs pour anticiper les tensions relationnelles dans l'équipe
- Identifier et utiliser les leviers d'une communication positive pour établir des relations interpersonnelles productives & authentiques

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, atelier théâtral, test et autopoositionnement, travaux en sous-groupe et en binôme, mises en situation, ateliers pédagogiques, analyse de pratique, échanges collectifs, jeux, pratique de codéveloppement, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Autodiagnostic, plan personnel de progrès et évaluation du plan d'action, grille d'observation remplie par la formatrice

Formateur·rice·s

Magali MÉNARD



Lieu

Saintes 

Dates

12 & 13 février 2024

Durée

2 jours, 14 heures

Contexte

Se renouveler dans ses pratiques d'animation de réunion est un levier important lorsqu'on cherche à informer, rechercher des idées ou prendre des décisions collectives avec son réseau de partenaires, ou même avec ses collègues.

Mais dès lors, comment réussir à animer des réunions qui favorisent l'expression de tous les participants et qui les impliquent ? Quelle type de participation en attendre et quelle posture adopter ? Quels sont les outils ludiques, les techniques dynamiques pour que ce temps soit vivant et efficace ? Comment bien gérer le temps imparti et recadrer les interactions si besoin ?

Cette formation laisse la part belle à l'expérimentation et donne le temps pour se mettre au banc d'essai. Toutes les clés seront données pour réussir ses réunions participatives en présentiel et, de façon plus anecdotique en distanciel.

Objectifs

Objectif professionnel

A l'issue de la formation, le-la stagiaire sera en capacité d'appliquer les outils pour animer des réunions participatives.

Objectifs pédagogiques

- Appliquer les techniques de conception et d'animation de réunions participatives
- Nommer les différents types de réunion en fonction de l'objectif visé
- Choisir et utiliser des outils pratiques, ludiques, adaptés aux différentes situations

Public

Tout public

Prérequis

Aucun prérequis

Méthodes pédagogiques

Apports théoriques, présentation orale, tour de parole, expérimentation d'outils, co-construction collective, debriefing, réflexion individuelle, travaux en sous-groupe, brainstorming, extranet de formation individuel

Modalités d'évaluation

Quiz individuel

Formateur·rice·s

Sophie DURANDEAU



Lieu

Saintes 

Dates

14 & 15 mars 2024

Durée

2 jours, 14 heures

INDEX

Formations d'Intêret Régional

<i>FIR12 - Renforcer les bases de l'accueil : accueillir, informer et conseiller</i>	<i>p.33</i>
<i>FIR13 - Développer sa posture commerciale à l'accueil</i>	<i>p.36</i>
<i>FIR14 - Mettre les techniques du théâtre d'improvisation au service de l'accueil</i>	<i>p.35</i>
<i>FIR15 - S'approprier la méthodologie de conduite de projet</i>	<i>p.78</i>
<i>FIR19 - Se préserver face aux comportements inattendus (agressifs et conflictuels) à l'accueil</i>	<i>p.81</i>
<i>FIR21 - Se préparer à être interviewé (Media training)</i>	<i>p.51</i>
<i>FIR22 - Produire du contenu avec son smartphone</i>	<i>p.48</i>
<i>FIR23 - Suivre sa performance web avec Matomo Analytics</i>	<i>p.52</i>
<i>FIR24 - Intégrer l'audio dans ma stratégie touristique via le podcast</i>	<i>p.50</i>
<i>FIR31 - Dynamiser son animation de réunion</i>	<i>p.83</i>
<i>FIR40 - Accueillir, informer et orienter les personnes en situation de handicap</i>	<i>p.34</i>
<i>FIR41 - Accompagner ses prestataires dans l'accueil des personnes en situation de handicap</i>	<i>p.56</i>
<i>FIR42 - Concevoir des supports en Facile à Lire et à Comprendre (FALC)</i>	<i>p.43</i>
<i>FIR96 - Composer et encadrer son équipe de saisonniers</i>	<i>p.71</i>
<i>FIR108 - Démarrer avec la comptabilité M4</i>	<i>p.74</i>
<i>FIR117 - S'approprier la convention collective dans la gestion des ressources humaines</i>	<i>p.70</i>
<i>FIR124 - Maîtriser les méthodes de design thinking pour penser l'usage avant le produit</i>	<i>p.63</i>
<i>FIR153 - Construire un argumentaire commercial efficace</i>	<i>p.59</i>
<i>FIR205 - Maîtriser la qualité dans les projets Web</i>	<i>p.47</i>
<i>FIR214 - Intégrer les habitants dans sa stratégie d'accueil</i>	<i>p.37</i>
<i>FIR219 - Repenser sa stratégie boutique autour du durable</i>	<i>p.62</i>
<i>FIR226 - Faciliter la coopération par des techniques d'intelligence collective</i>	<i>p.79</i>
<i>FIR230 - Animer sa démarche Qualité</i>	<i>p.73</i>
<i>FIR233 - Bâtir une stratégie de tourisme durable dans ma structure et sur mon territoire</i>	<i>p.66</i>
<i>FIR235 - Animer son CSE : dialogue juridique et social</i>	<i>p.75</i>
<i>FIR236 - Eco-responsabiliser ses événements</i>	<i>p.46</i>
<i>FIR243 - Conduire ses entretiens annuels et professionnels avec ses salariés</i>	<i>p.69</i>
<i>FIR245 - Repenser la communication de mon offre d'accompagnement des meublés de tourisme</i>	<i>p.57</i>
<i>FIR246 - Créer une newsletter efficace et qui se démarque</i>	<i>p.44</i>
<i>FIR248 - Repositionner et réaménager son lieu d'accueil</i>	<i>p.39</i>
<i>FIR250 - S'inspirer de la démarche Tiers-Lieu pour faire évoluer son lieu d'accueil</i>	<i>p.40</i>
<i>FIR251 - Intégrer ses prestataires dans sa stratégie d'accueil</i>	<i>p.38</i>
<i>FIR253 - Engager une communication touristique responsable</i>	<i>p.45</i>
<i>FIR255 - Intégrer la communication positive à son quotidien</i>	<i>p.82</i>
<i>FIR256 - Formation SST CSE</i>	<i>p.76</i>
<i>FIR259 - Travailler le marché des nouveaux seniors</i>	<i>p.61</i>
<i>FIR260 - Construire des offres slowtourisme</i>	<i>p.60</i>
<i>FIR262 - Piloter et mesurer la stratégie tourisme durable de ma structure et de mon territoire</i>	<i>p.67</i>
<i>FIR263 - Suivre sa performance web avec Google Analytics 4</i>	<i>p.53</i>
<i>FIR264 - Optimiser son temps sur les RS pour une meilleure efficacité</i>	<i>p.49</i>
<i>FIR265 - Enrichir sa visite guidée par l'écriture de conte / d'histoire</i>	<i>p.64</i>
<i>FIR267 - Manipuler l'IA dans son quotidien professionnel</i>	<i>p.42</i>
<i>FIR270 - Travailler sa stratégie d'accompagnement de ses prestataires</i>	<i>p.55</i>

Les autres RDV

<i>Les webséminaires</i>	<i>p. 10</i>
<i>Les rencontres réseau</i>	<i>p. 12</i>
<i>Les clubs</i>	<i>p. 12</i>
<i>Les Cafés MONA</i>	<i>p. 12</i>
<i>Les groupes de travail</i>	<i>p. 12</i>
<i>Les ateliers</i>	<i>p. 15</i>

Parcours inspirants

<i>ENTRACT</i>	<i>p. 22</i>
<i>Engager une communication touristique responsable</i>	<i>p. 23</i>
<i>Repositionner et réaménager son lieu d'accueil</i>	<i>p. 24</i>



**RETROUVEZ LE CALENDRIER
DES FORMATIONS EN LIGNE**

LES MODALITÉS D'INSCRIPTION

Inscriptions

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

www.monatourisme.fr/programme-de-professionnalisation

Votre inscription est immédiate sous réserve de validation des pré-requis.

Vous retrouverez l'ensemble des actions présentées dans le guide MONA 2024 et pourrez ajouter celles qui vous intéressent à votre panier.

Lors de la sélection d'une action dans le panier, la validation donne lieu à une confirmation de la demande de la part de la MONA et aboutira à une inscription temporaire puis à l'inscription définitive après validation des prérequis.

Vous recevrez ensuite toutes les informations pratiques par email (horaires, lieu ou lien visio, contenu, liste des participants pour faciliter les co-voiturages...) environ 30 jours avant la formation. L'inscription est réservée en priorité aux salariés des Offices de Tourisme, Comités Départementaux et Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine et aux collectivités adhérentes à la MONA. Les ressortissants d'autres réseaux et territoires pourront y accéder sous réserve de places disponibles.

Un interlocuteur handicap reste joignable pour toutes vos questions sur l'adaptation et l'accès aux formations (Camille AVERTY - 06 17 23 31 44 - camille.averty@monatourisme.fr).

Conditions générales d'organisation et de vente des formations

L'intégralité de nos conditions générales de vente est consultable en ligne sur www.monatourisme.fr/tarification-programme-de-professionnalisation/

Tarification des actions régionales MONA 2024

> Cafés MONA, webséminaires, groupes de travail :

Ils sont gratuits et ouverts à tous

> Rencontres Réseau et Clubs :

En présentiel. La tarification inclut l'accueil café et le déjeuner.

Adhérent à la MONA : 55 € Net de taxes / jour / personne

Non-adhérent à la MONA : 85 € Net de taxes / jour / personne

> Ateliers :

Ils sont gratuits en 2024 (format expérimental)

> Formations Régionales en INTER (possibilité de les territorialiser aussi**) :

	Net de taxes / jour / personne
Structures éligibles à un financement OPCO de Nouvelle-Aquitaine (ex : AFDAS)*	325
Structure non éligible à un financement OPCO de Nouvelle-Aquitaine (ex : collectivités)	175
Structure hors Nouvelle-Aquitaine	350

* les directions d'EPIC ne peuvent prétendre à un financement OPCO AFDAS, donc bénéficieront du tarif solidarité de 175 euros Net de taxes / jour / personne. (Cf éléments juridiques communiqués par ADN fin 2021)

Les éléments juridiques communiqués par ADN fin 2021 sur le cas particuliers des EPIC sont à retrouver plus précisément [dans cet article](#).

La tarification des formations régionales est identique pour une action en présentiel, en format hybride ou distanciel.

Il est à noter qu'une subvention annuelle est accordée par le Conseil Régional (Direction de la Formation Professionnelle Continue). Cette dernière permettra notamment en 2024 de conserver un "tarif solidarité réseau" de 175 euros Net de taxes. Pour les structures pouvant prétendre à un financement AFDAS, le montant de votre enveloppe individuelle annuelle sera précisé [dans cet article](#) (montant 2024 non connu à ce jour).

**Besoin de traiter une thématique particulière avec plusieurs collègues voisins ? La MONA adapte son offre et vous donne la possibilité de réaliser des formations sur mesure sur vos territoires ou de relocaliser des formations du guide près de chez vous dès que les conditions de réalisations le permettent. Cette formule permet une montée en compétence à l'échelle d'un même territoire.

> Formations & Accompagnements sur-mesure en INTRA :

Ces actions sont confectionnées sur-mesure, pour tout ou partie de votre équipe, avec un interlocuteur privilégié MONA. Contactez-nous et nous affinerons avec vous le contenu souhaité, le profil d'intervenant recherché ainsi que le devis.

> Accompagnement individuel :

1100 € HT soit 1320 € TTC

Un accompagnement individuel en 5 étapes soit 5 heures en face à face échelonné dans le temps.

> Parcours spécifiques :

Parcours Extract

Année 1 = 3750 € HT soit 4500 € TTC / structure (action non éligible à un financement OPCO)
52h d'accompagnement collectif et individuel + communauté SLACK et centre de ressources / repas de midi compris pour les participants / frais de déplacement intervenants MONA inclus
En année 2 et 3, les accompagnements intra sur-mesure sont en complément.

Parcours « Repositionner et réaménager son lieu d'accueil »

1300 € Net de taxes / parcours / personne (action éligible à un financement OPCO)

Parcours « Engager une communication touristique responsable »

650 € Net de taxes / parcours / personne (action éligible à un financement OPCO hors FNE)

Rien ne serait possible sans ...



Amélie Hay

Stratégies d'accueil et parcours client



Florent Guitard

Qualité de vie au travail, de la transformation managériale et de l'ingénierie pédagogique



Jean-Baptiste Soubagné

Direction



Hélène Nermord

Animation de réseau, vie associative et de la 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 de la 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 contenu en alternance



SUIVEZ-NOUS !



RÉGION
Nouvelle-Aquitaine

Qualiopi
processus certifié

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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



professionnalisation@monatourisme.fr
mona@monatourisme.fr



www.monatourisme.fr

MENTIONS LEGALES

Textes : MONA
Photos : MONA
Illustrations : Collectif Cosme