



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

NORMANDIE

RADIOSCOPIE

Réseau des Offices de Tourisme de Normandie

2020

Sommaire

- P 4 Contexte & Méthodologie
- P 5 Les thèmes traités

Organisation structurelle

- P 7 Les OT normands en 2020 : nombre de structures & de Bureaux d'Information Touristique (BIT)
- P 8 La nomenclature des 63 OT normands par département
- P 9 La carte des sièges sociaux des OT normands & leurs BIT
- P 10 Les périmètres d'intervention des OT
- P 12 Le statut juridique des OT
- P 14 Le classement des OT
- P 16 La gouvernance des OT normands en 2020
- P 17 Les 25 stations classées de tourisme de Normandie
- P 18 Les 29 communes touristiques (hors stations classées)

Démarches & dispositifs

- P 20 Les OT marqués Qualité Tourisme™
- P 22 Les OT marqués Tourisme & Handicap
- P 24 Les OT immatriculés opérateurs de voyage auprès d'Atout France
- P 26 Les OT gestionnaires d'équipements (sites, hébergements, congrès...)
- P 27 Les 38 BIT marqués Accueil Vélo ©

Emplois & missions

- P 29 Les emplois permanents dans les OT en 2020 (en nombre d'ETP)
- P 31 Les effectifs par OT en 2020 (salariés permanents en nb d'ETP)
- P 33 Le profil des salariés permanents - âge et sexe
- P 34 Le statut & la nature des contrats de travail des salariés permanents
- P 35 Les types de contrats des salariés permanents
- P 36 Le positionnement des salariés permanents
- P 37 Les missions des salariés permanents en ETP

Budgets & ressources financières

- P 39 Volume budgétaire cumulé des Offices de Tourisme normands (2019)
- P 40 Le budget moyen des Offices de Tourisme normands (2019) par tranche d'ETP
- P 41 L'origine des recettes des OT (2019)
- P 42 La perception de la taxe de séjour (2019)
- P 43 Les modes de perception de la taxe de séjour

Dispositifs digitaux & chiffres clés de l'accueil

- P 45 Les sites web et autres dispositifs digitaux gérés par les OT normands
- P 46 Les visiteurs uniques des "sites web amiraux" des OT en 2019
- P 47 Les visiteurs accueillis dans les OT en 2019 par département
- P 48 Le nombre d'actes de renseignements effectués par les OT normands en 2019

Contexte & Méthodologie

Ce document est une photographie des Offices de Tourisme de Normandie en 2020, permettant d'avoir un état des lieux précis du réseau. Comme pour la précédente radioscopie effectuée en 2018, ce document a pour finalité d'avoir une vision fine du réseau afin d'adapter au mieux les actions de la Fédération dans ses missions d'accompagnement des salariés.

Cette radioscopie s'est effectuée en 2 temps :

Phase 1/ Questionnaire transmis aux OT au printemps 2020 : récolte des données économiques. et sociales.

Phase 2/ Rdv individuels avec les OT ayant répondu au questionnaire transmis en phase 1, à l'automne 2020 : récolte des données structurelles.

Les résultats communiqués dans cette radioscopie, sont issus des déclarations individuelles des OT, collectées entre avril et novembre 2020. Depuis les interrogations des OT, certains éléments peuvent avoir été amenés à évoluer (classement, statut, périmètre...). En conséquence, les données diffusées dans ce document ne sauraient engager la responsabilité d'OTN.

96.8%

DES OT ONT RÉPONDU À LA
RADIOSCOPIE 2020 D'OTN

2 OT NON RÉPONDANTS

FÉVRIER

Préparation des éléments à récolter et du phasage de la radioscopie

6 AVRIL

Phase 1 récolte des données sociales & budgétaires : envoi du questionnaire à tous les OT adhérant à OTN

25 JUIN AU 10 JUIL

Traitement et analyse des résultats du questionnaire

4

SEPT À NOV

Phase 2 récolte des données structurelles : rdv individuels dans les OT ayant répondu au questionnaire

Les thèmes traités

✓ Organisation structurelle

Périmètres d'intervention, statuts juridiques, classements, gouvernance des OT...

✓ Démarches & dispositifs

Qualité Tourisme™, Tourisme & Handicap, immatriculation Atout France, gestion d'équipements, labels & dispositifs...

✓ Emplois & missions

Emplois permanents, statuts des salariés, nature des contrats de travail, niveaux de diplômes...

✓ Budgets & ressources financières

Budgets OT, taxe de séjour...

✓ Chiffres clés

Actes de renseignements, dispositifs web et sociaux...

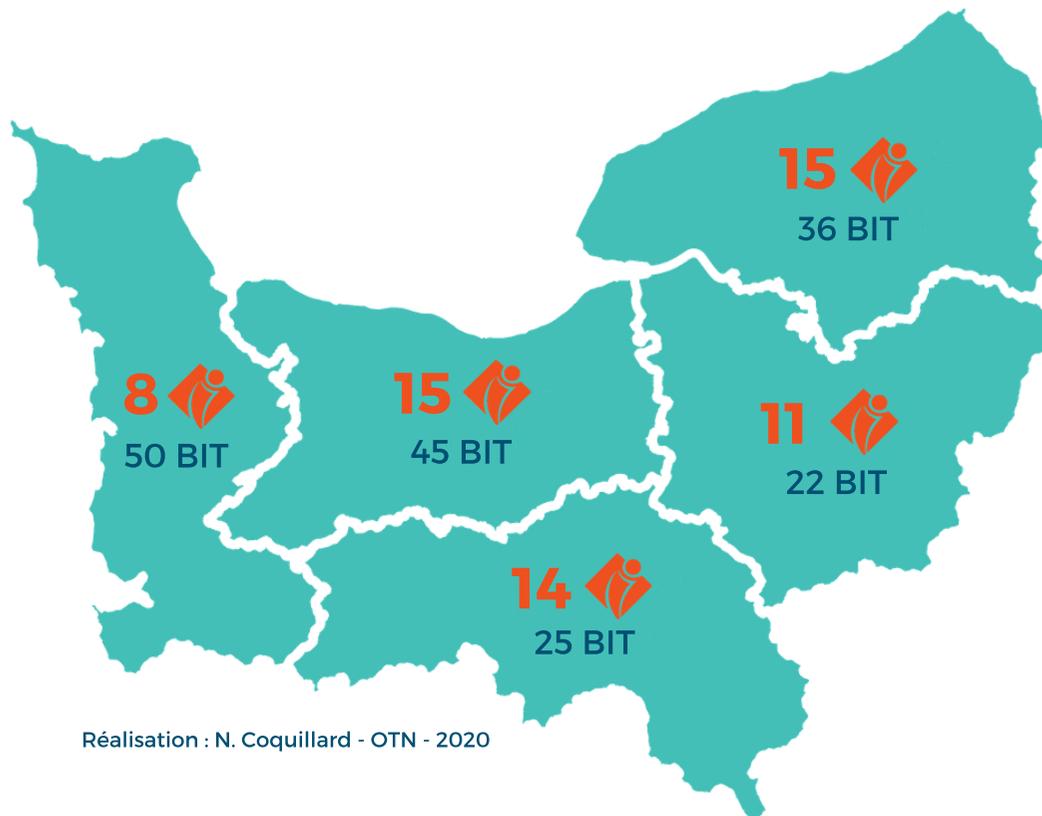


Office
de tourisme

Organisation structurelle

Les OT normands en 2020

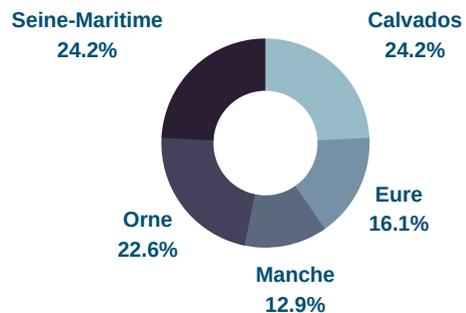
Nombre de structures & de Bureaux d'Information Touristique (BIT)



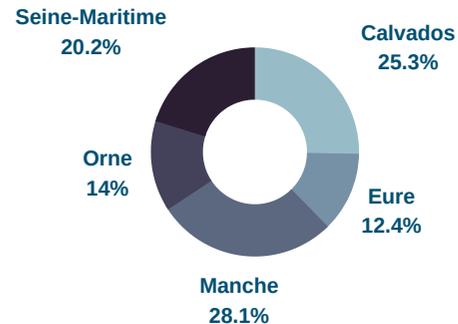
Réalisation : N. Coquillard - OTN - 2020

2015
153 OT 213 BIT
2018 - post loi NOTRe
66 OT 199 BIT
2020
63 OT 178 BIT

Répartition du nombre de structures par département



Répartition du nombre de BIT par département



Organisation structurelle

La nomenclature des 63 OT normands par département

CALVADOS

- 1/ OT Isigny Omaha
- 2/ OT Bayeux Intercom
- 3/ OT Seuelles Terre & Mer
- 4/ OT Terres de Nacre
- 5/ OT & des congrès Caen-la-Mer Normandie
- 6/ OT Normandie Cabourg Pays d'Auge
- 7/ OT Terre d'Auge
- 8/ OTI du territoire de Deauville
- 9/ OT de Trouville/Mer
- 10/ OT communautaire d'Honfleur
- 11/ OT Lisieux Pays d'Auge
- 12/ OT Val ès Dunes
- 13/ OT du Pays de Falaise
- 14/ Suisse Normande Tourisme
- 15/ OT du Pays de Vire Collines de Normandie

EURE

- 16/ OT Lieuvin Pays d'Auge
- 17/ OT Pont-Audemer Val de Risle
- 18/ OT Bernay Terre de Normandie
- 19/ OT Normandie Sud Eure
- 20/ OT Seine Eure
- 21/ OT Lyons Andelle
- 22/ OT du Vexin Normand
- 23/ OT Nouvelle Normandie
- 24/ Le Comptoir des Loisirs - Evreux
- 25/ OT du Pays du Neubourg
- 26/ OT Roumois Seine en Normandie

MANCHE

- 27/ OT du Cotentin
- 28/ OT de la Baie du Cotentin
- 29/ OT Côte Ouest Centre Manche
- 30/ Coutances Tourisme Portes du Cotentin
- 31/ OT de St-Lô Agglo
- 32/ OT de Villedieu Intercom
- 33/ OT Granville Terre & Mer
- 34/ OT Mont-St-Michel Normandie

ORNE

- 35/ OT du Pays de Domfront
- 36/ OT de la Suisse Normande au Houlme
- 37/ Bagnoles-de-l'Orne Tourisme
- 38/ OT du Pays de Putanges
- 39/ OT d'Argentan Intercom
- 40/ OT des Vallées d'Auge & du Merlerault
- 41/ OT des Pays de l'Aigle
- 42/ OT des Sources de l'Orne
- 43/ OT de la CU d'Alençon
- 44/ OT du Pays Mèlois
- 45/ OT du Pays de Mortagne
- 46/ OT des Collines du Perche Normand
- 47/ OT Coeur du Perche
- 48/ OT des Hauts du Perche

SEINE-MARITIME

- 49/ Le Havre Etretat Normandie Tourisme
- 50/ OTI de Fécamp
- 51/ OT de la Côte d'Albatre
- 52/ Yvetot Normandie Tourisme
- 53/ OT Terroir de Caux
- 54/ OT Dieppe Maritime
- 55/ OT des Falaises du Talou
- 56/ OT Destination Le Tréport Mers
- 57/ OT Aumale Blangy
- 58/ OT Bray Eawy
- 59/ OT de Forges-les-Eaux
- 60/ OT des 4 Rivières en Bray
- 61/ OT Normandie Caux Vexin
- 62/ OT Rouen Normandie & Congrès
- 63/ Caux Seine Tourisme

15

Variation du nb d'OT
2018 > 2020



11

Variation du nb d'OT
2018 > 2020



8

Variation du nb d'OT
2018 > 2020



14

Variation du nb d'OT
2018 > 2020

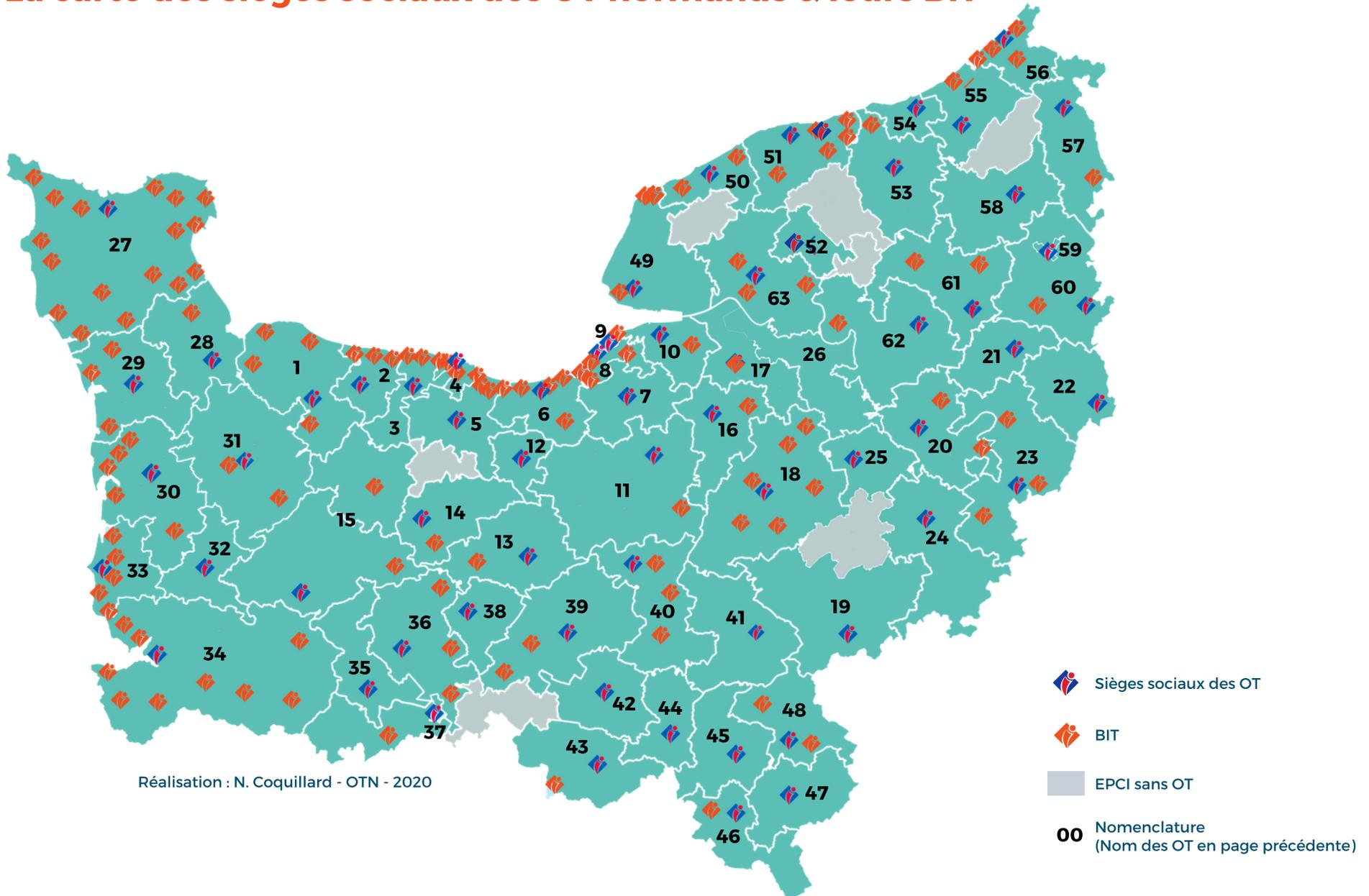


15

Variation du nb d'OT
2018 > 2020

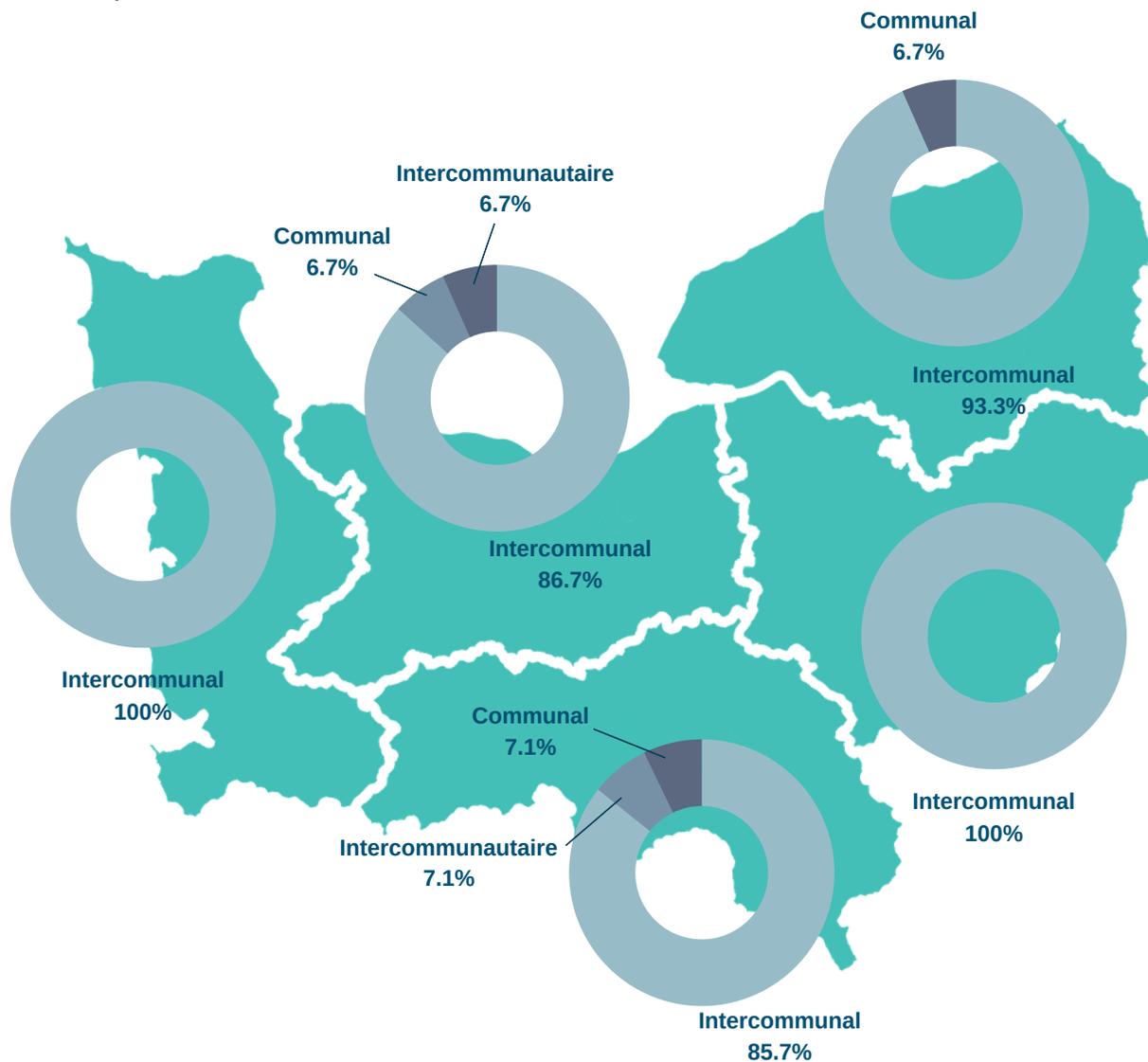


La carte des sièges sociaux des OT normands & leurs BIT



Les périmètres d'intervention des OT

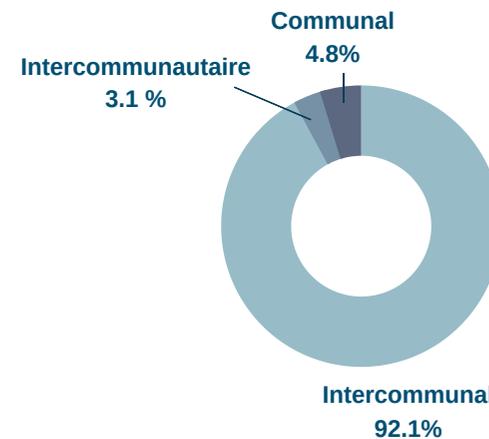
61 répondants / 63 OT



Communal	
2020	2018
3 OT	3 OT

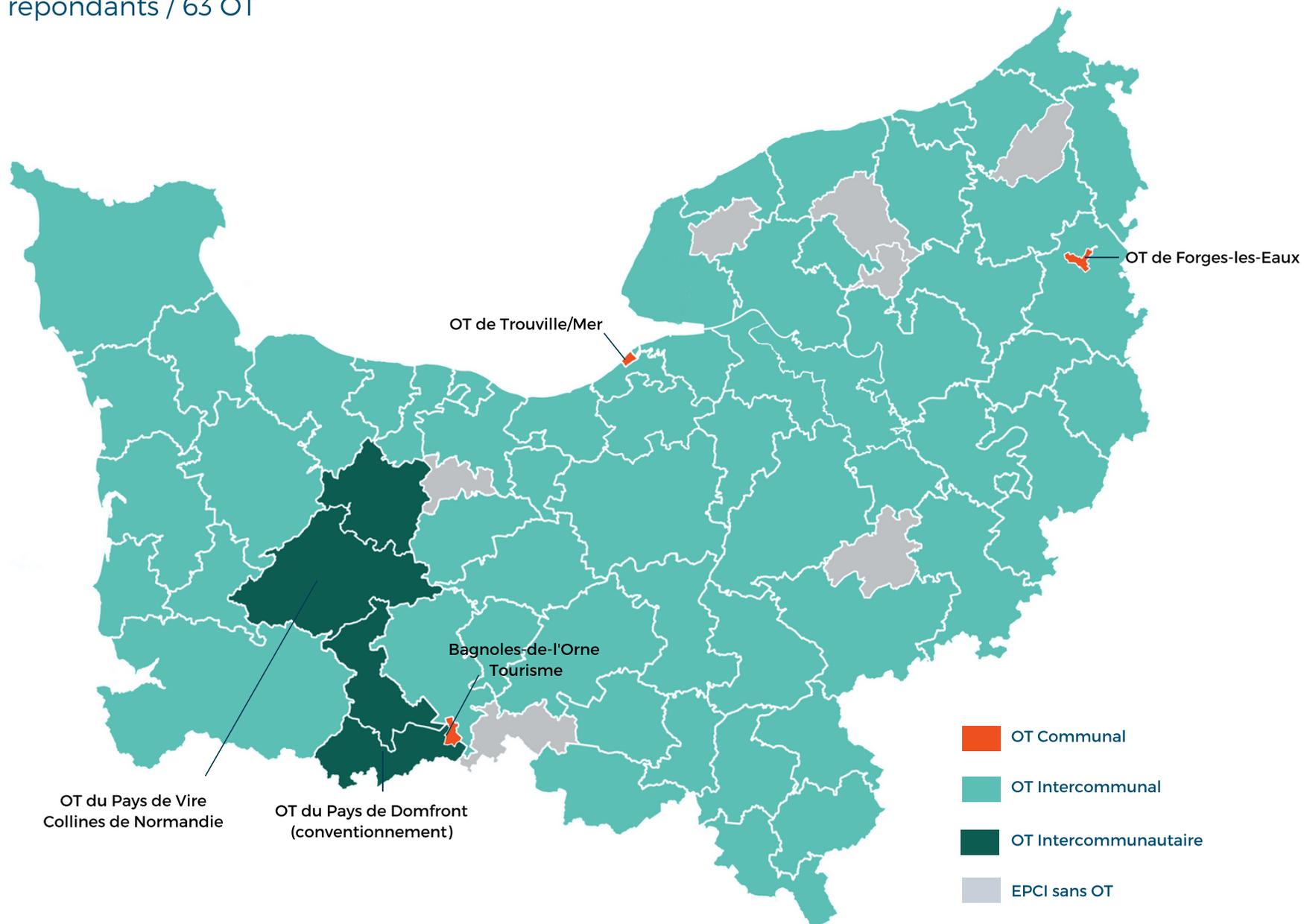
Intercommunal	
2020	2018
58 OT	61 OT

Intercommunautaire	
2020	2018
2 OT	2 OT



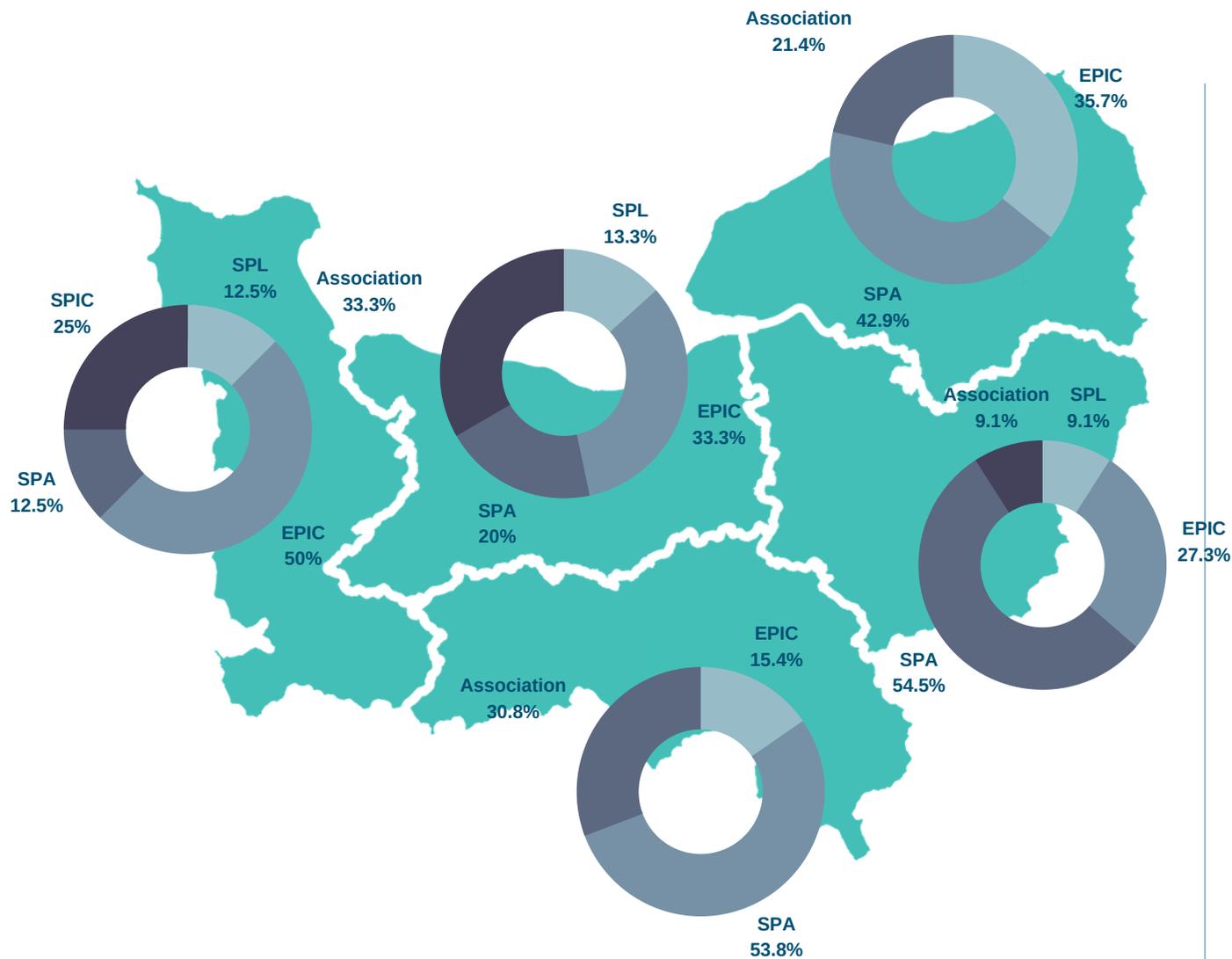
Les périmètres d'intervention des OT

61 répondants / 63 OT



Le statut juridique des OT

61 répondants / 63 OT



Association

2020	2018
13 OT	19 OT

Service Public Administratif (SPA)

2020	2018
23 OT	26 OT

Service Public Industriel et Commercial (SPIC)

2020	2018
2 OT	2 OT

Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC)

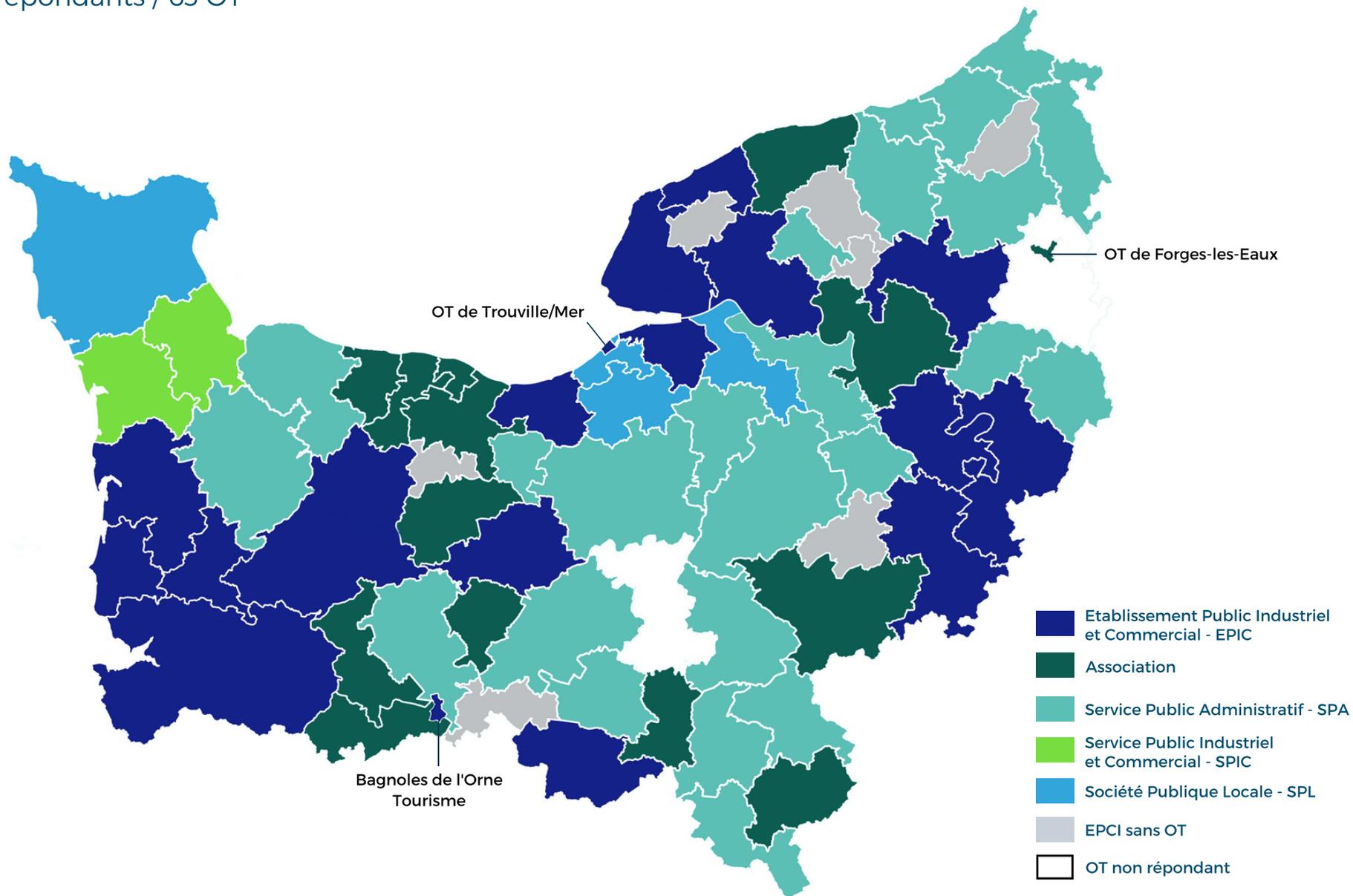
2020	2018
19 OT	16 OT

Société Publique Locale (SPL)

2020	2018
4 OT	3 OT

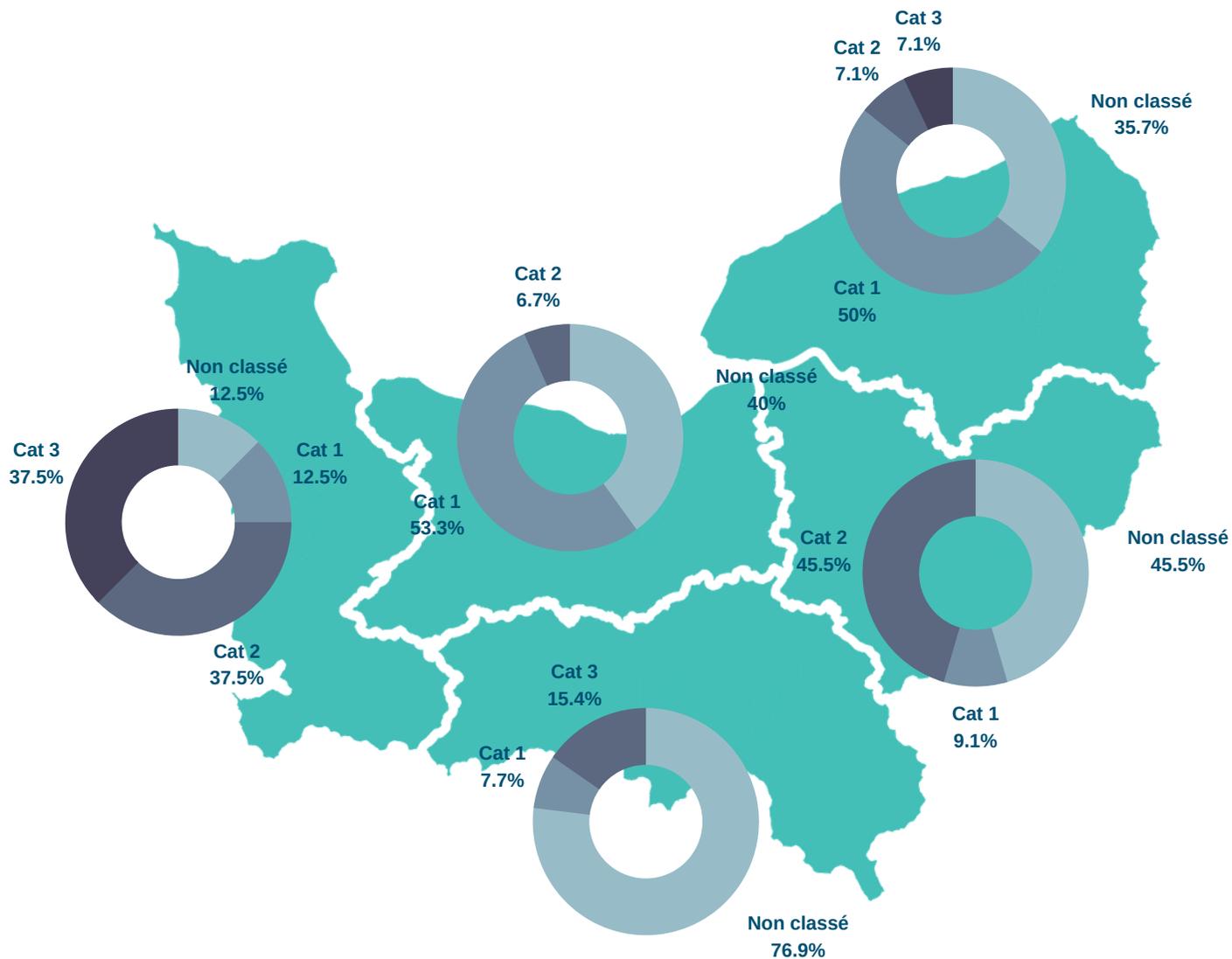
Le statut juridique des OT

61 répondants / 63 OT



Le classement des OT

61 répondants / 63 OT



Catégorie 1

2020	2018
18 OT	19 OT

Catégorie 2

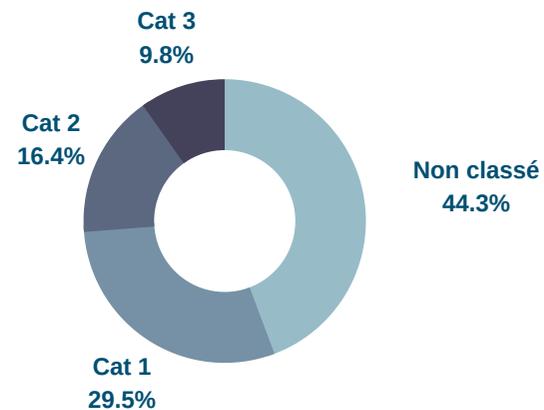
2020	2018
10 OT	7 OT

Catégorie 3*

2020	2018
6 OT	7 OT

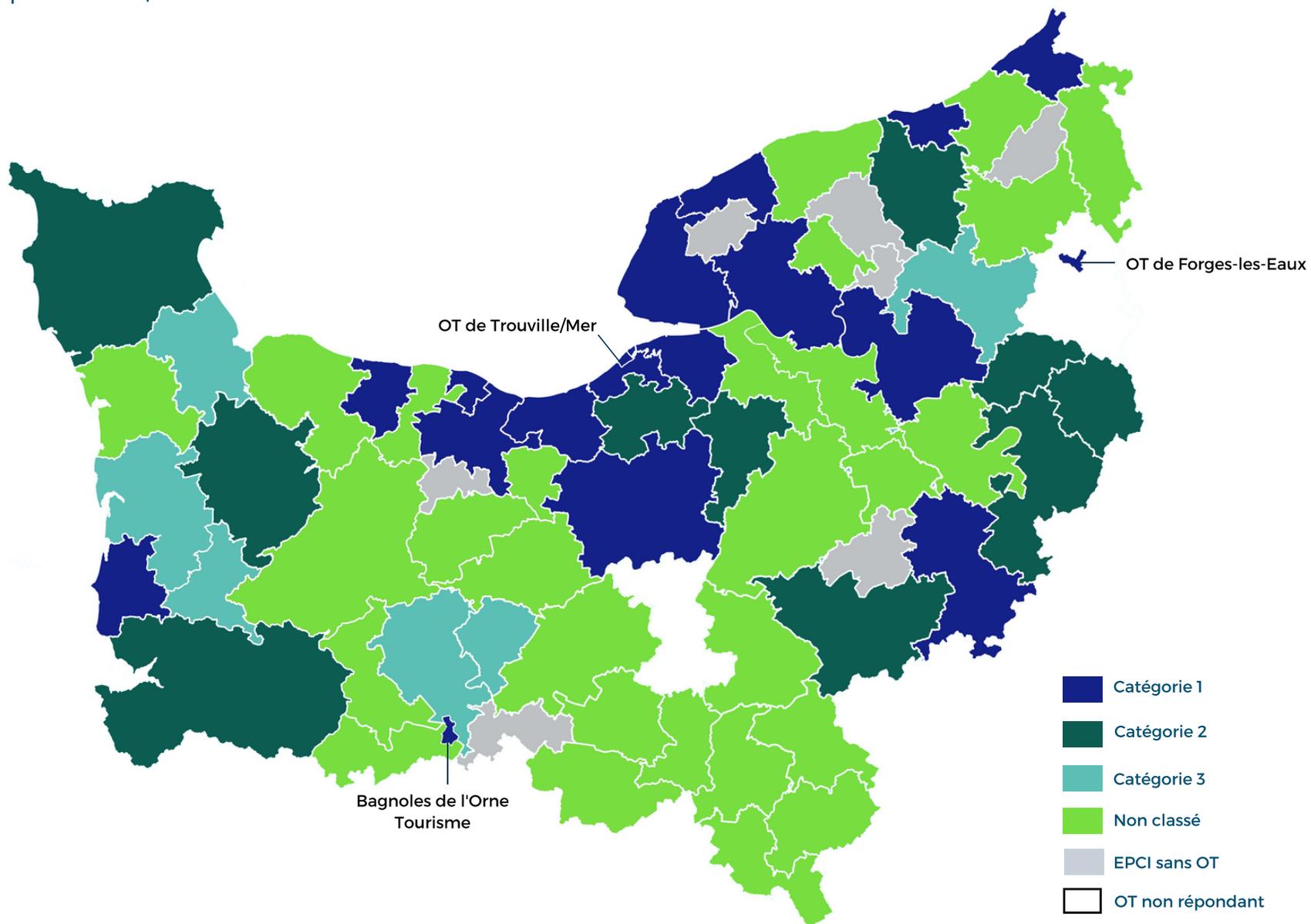
Non classé

2020	2018
27 OT	33 OT



Le classement des OT

61 répondants / 63 OT



La gouvernance des OT normands en 2020 (présidence)

61 répondants / 63 OT

La présidence des OT normands

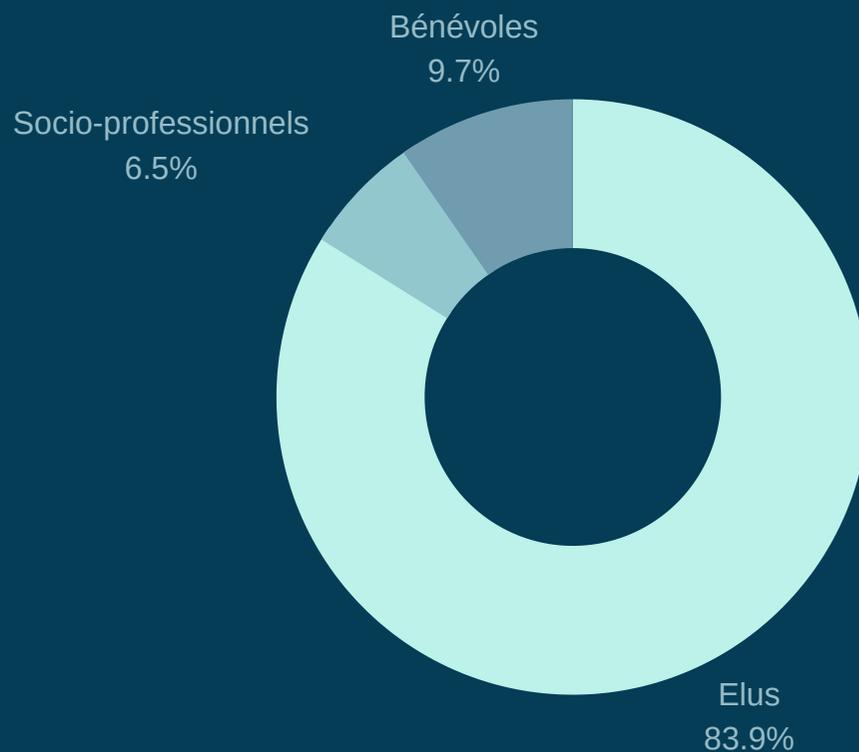
Calvados		
Elus 86.6%	Bénévoles 6.7%	Socio-pros 6.7%

Eure		
Elus 84.6%	Bénévoles 7.7%	Socio-pros 7.7%

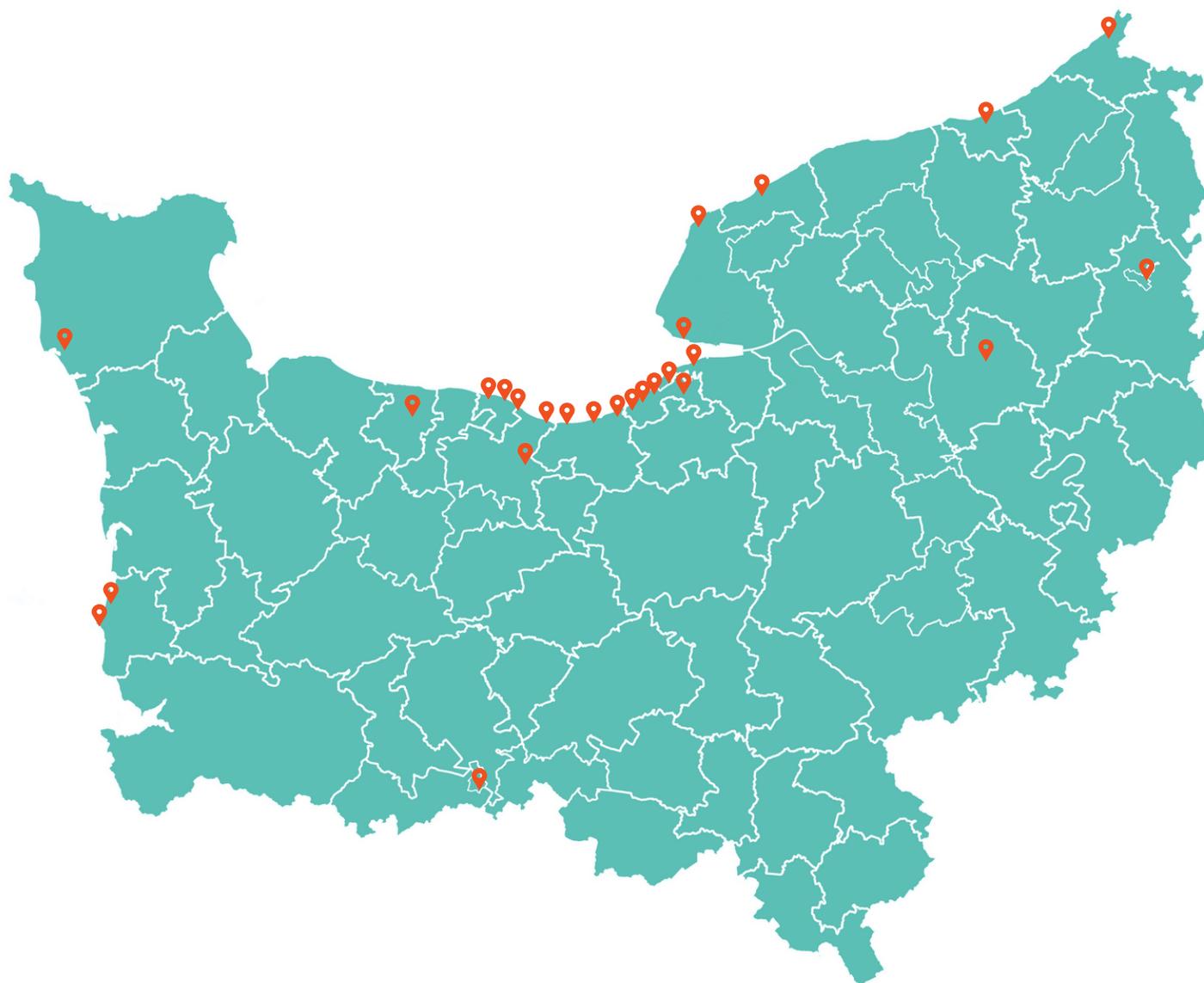
Manche		
Elus 100%	Bénévoles 0%	Socio-pros 0%

Orne		
Elus 79%	Bénévoles 0%	Socio-pros 11%

Seine-Maritime		
Elus 85.8%	Bénévoles 7.1%	Socio-pros 7.1%



Les 25 stations classées de tourisme de Normandie



Calvados - 15

Bayeux,
Courseulles/Mer,
St-Aubin/Mer,
Luc/Mer,
Ouistreham-Riva Bella,
Merville-Franceville Plage,
Cabourg,
Houlgate,
Villers/Mer,
Blonville/Mer,
Touques,
Deauville,
Trouville/Mer,
Honfleur,
Caen

Manche - 3

Barneville-Carteret,
Donville-les-Bains,
Granville.

Orne - 1

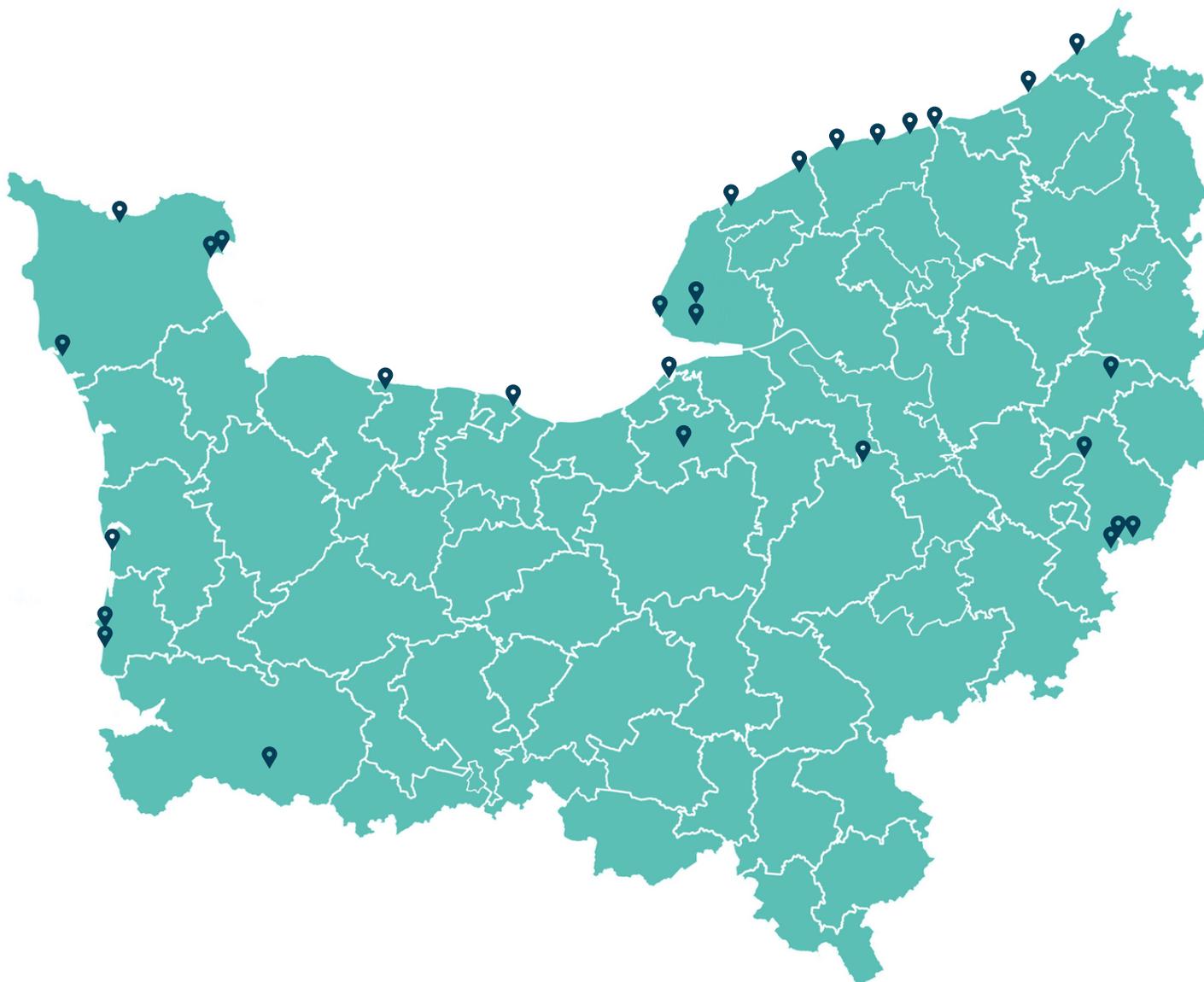
Bagnoles-de-l'Orne Normandie.

Seine-Maritime - 7

Dieppe,
Etretat,
Fécamp,
Forges-les-Eaux,
Le Havre,
Le Tréport,
Rouen.

Réalisation : N. Coquillard - OTN
Décembre 2020 - Source : DGE

Les 29 communes touristiques (hors stations classées)



Calvados - 4

Langrune/Mer,
Pont-l'Évêque,
Port-en-Bessin Huppain,
Villerville.

Manche - 8

Cherbourg-en-Cotentin,
Hauteville/Mer,
Jullouville,
Portbail,
Quettehou,
St-Hilaire-du-Harcouët,
St-Pair/Mer,
St-Vaast-la-Hougue.

Eure - 6

Giverny,
Le Bec Hellouin,
Les Andelys,
Lyons-la-Forêt,
St-Marcel,
Vernon.

Seine-Maritime - 11

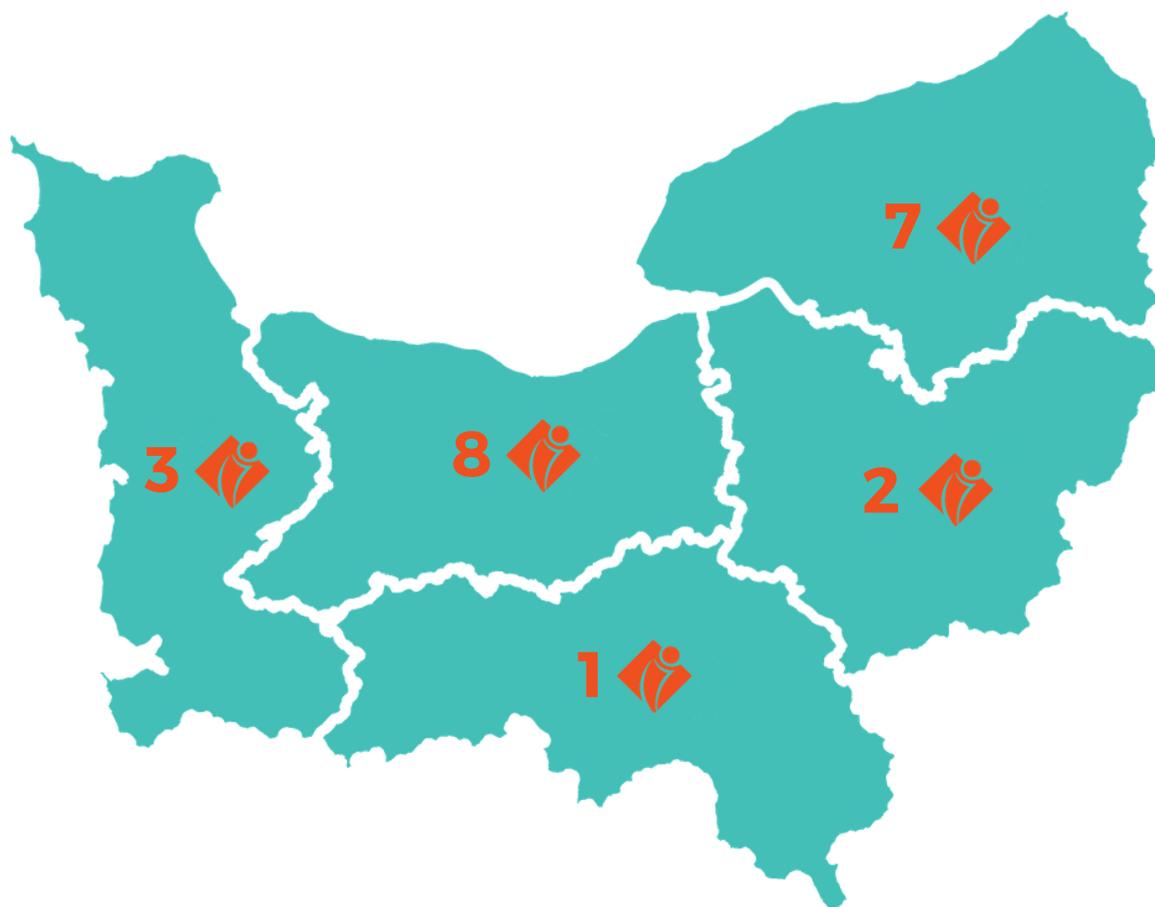
Criel/Mer,
Harfleur,
Montivilliers,
Quiberville,
Sassetot-le-Mauconduit,
St-Adresse,
St-Martin-en-Campagne,
St-Valery-en-Caux,
Veules-les-Roses,
Veulettes/Mer,
Yport.

A man in a light-colored shirt is standing and pointing at a large screen displaying a website. A group of people is seated around a long table, looking towards the screen. The room has a white wall and a large window. The image is overlaid with a dark blue diagonal shape.

Démarches & dispositifs

Les OT marqués Qualité Tourisme™

61 répondants / 63 OT

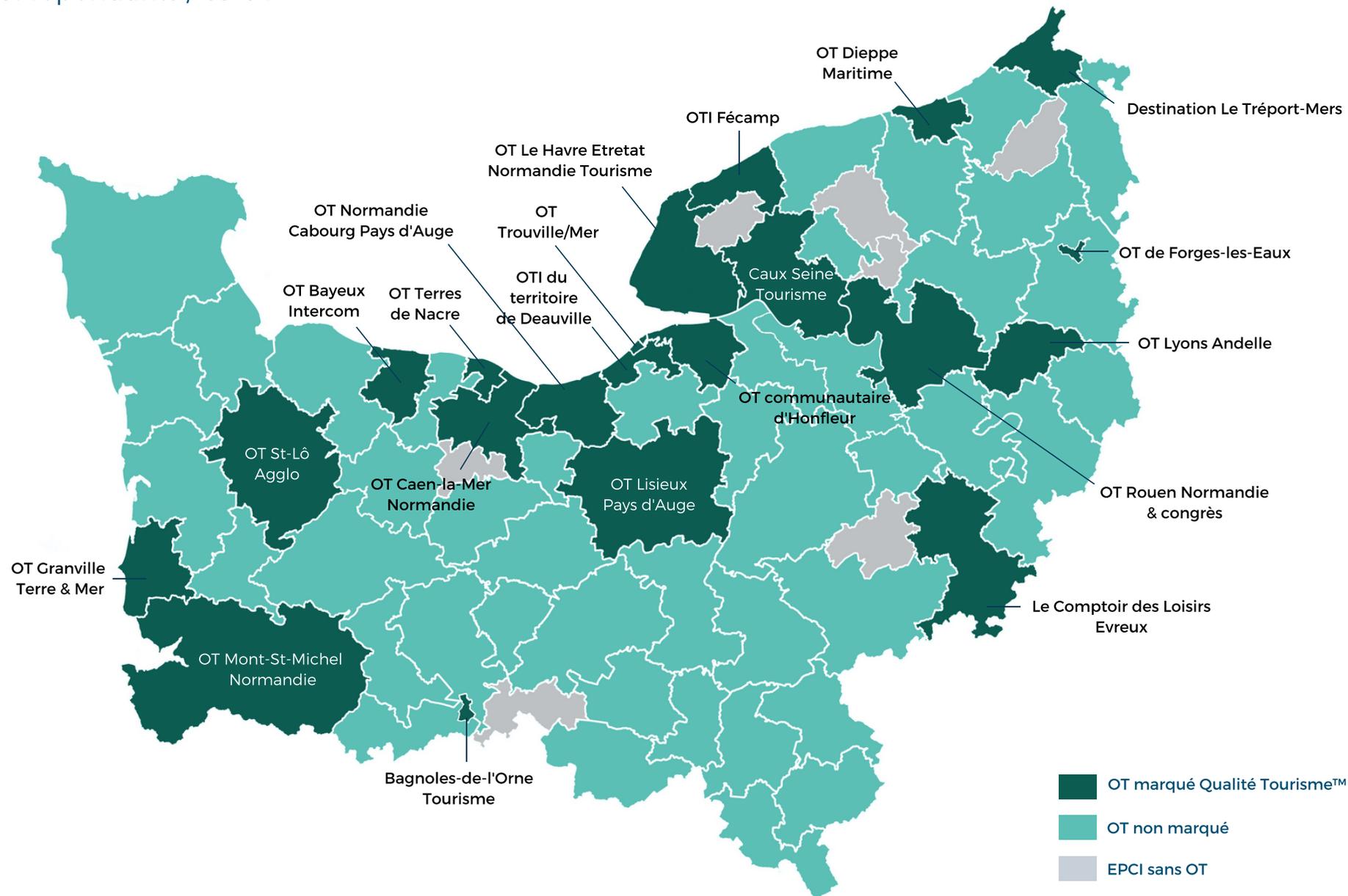


21

OT marqués Qualité Tourisme™,
soit 33% du réseau normand

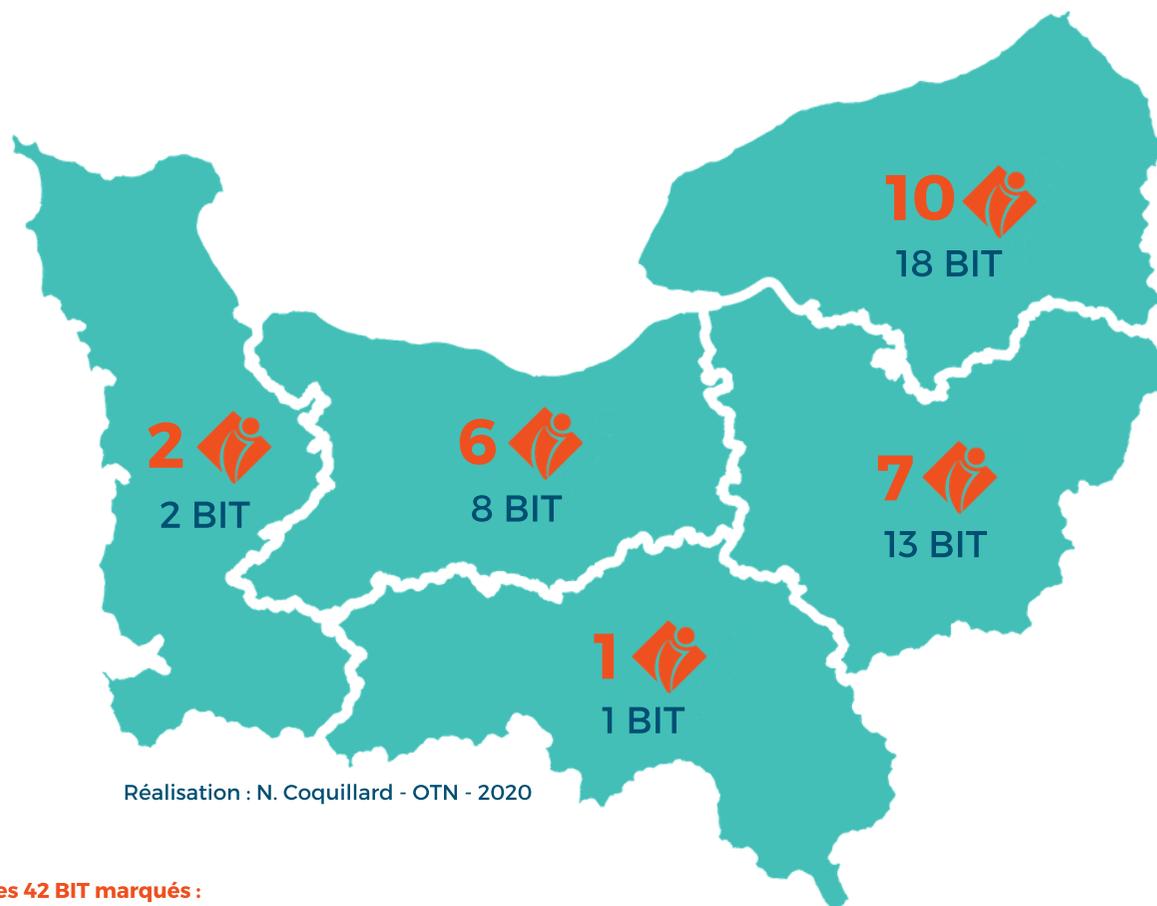
Les 21 OT marqués Qualité Tourisme™

61 répondants / 63 OT



Les OT marqués Tourisme & Handicap

61 répondants / 63 OT



Réalisation : N. Coquillard - OTN - 2020

26

OT engagés dans la marque
d'Etat Tourisme & handicap,
soit 41% du réseau normand

42

BIT marqués Tourisme &
Handicap,
soit 24% des BIT

Les 42 BIT marqués :

CALVADOS (8) : Honfleur, Ouistreham, Cabourg, Courseulles/Mer, Luc/Mer, St-Aubin/Mer, Le Hom, Lisieux.

EURE (13) : Beuzeville, Cormeilles, St-Georges-du-Vièvre, Bernay, Beaumesnil, Beaumont-le-Roger, Broglie, Le Bec-Hellouin, Brionne, Le Neubourg, Verneuil/Avre, Vernon, Lyons-la-Forêt.

MANCHE (2) : La Haye du Puits, Villedieu-les-Poêles.

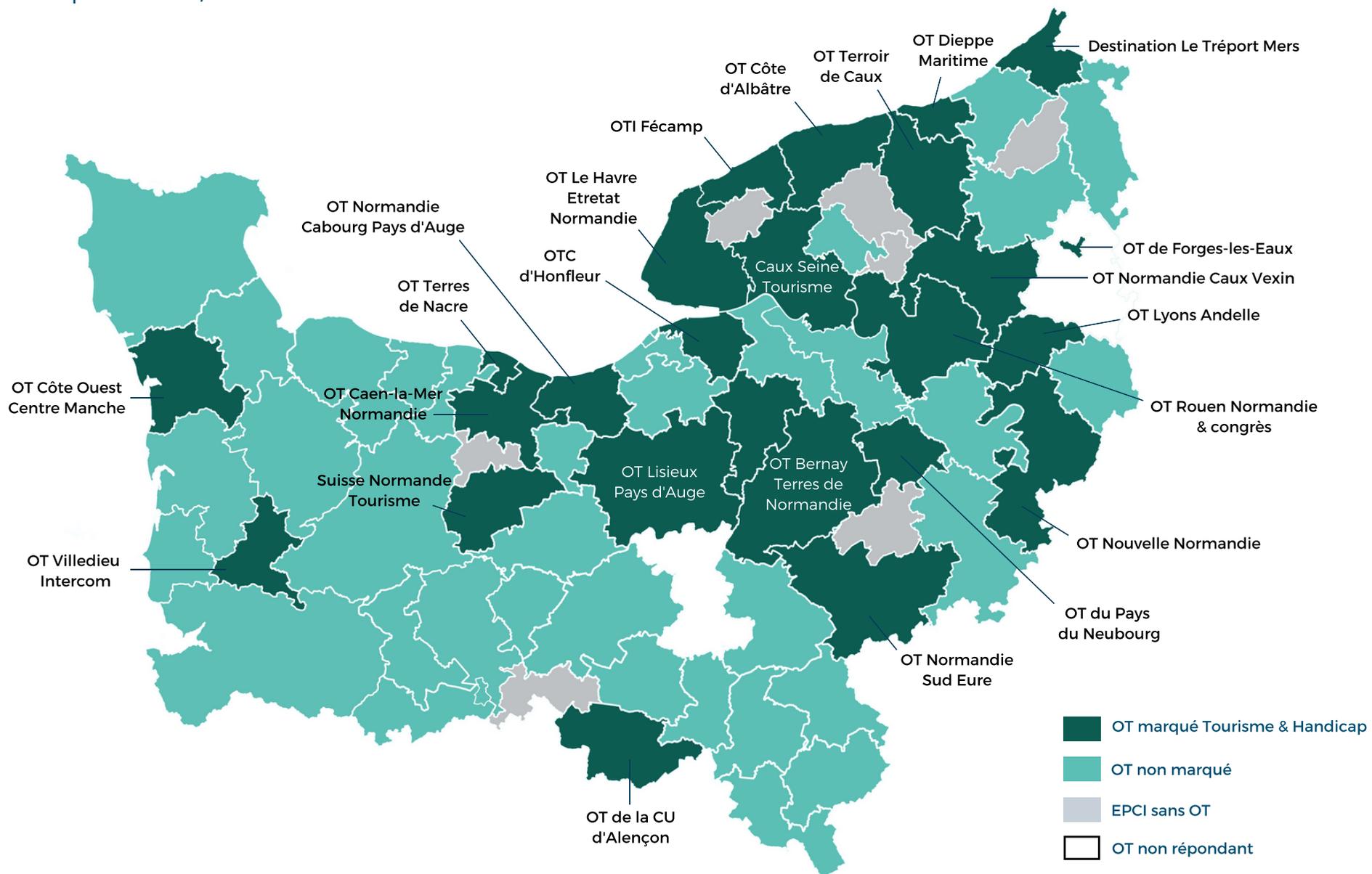
ORNE (1) : Alençon.

SEINE-MARITIME (18) : St-Valéry-en-Caux, Cany-Barville, Le Bourg Dun, Fécamp, Rouen, Jumièges, Le Havre, Etretat, Ry, Buchy, Clères, Dieppe, Auffay, Quiberville, Criel/Mer, Caudebec-en-Caux, Lillebonne, Forges-les-Eaux.



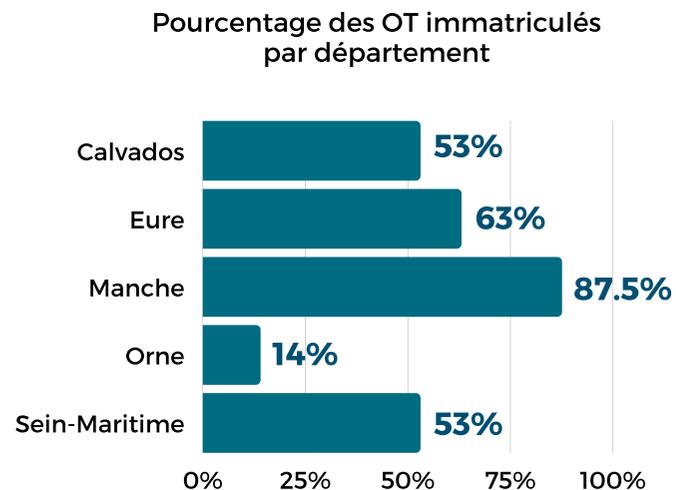
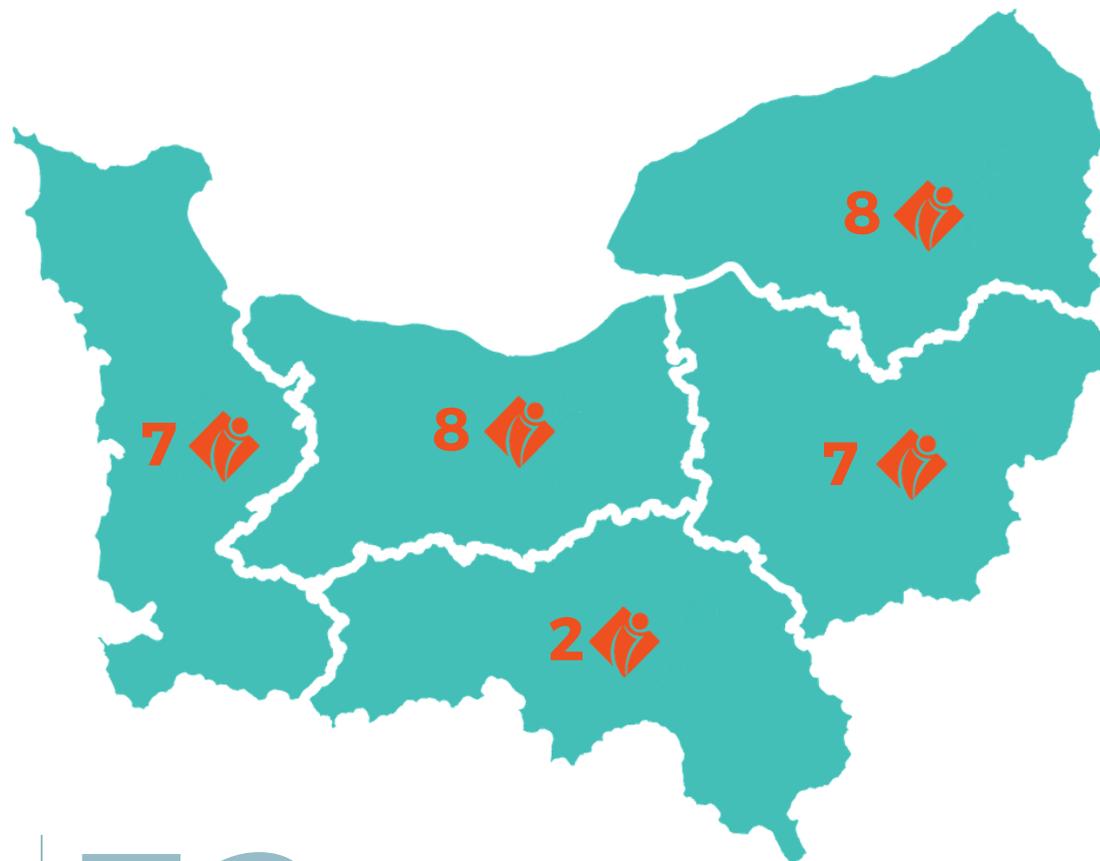
Les 26 OT engagés dans la Marque Tourisme & Handicap

61 répondants / 63 OT



Les OT immatriculés opérateurs de voyage auprès d'Atout France

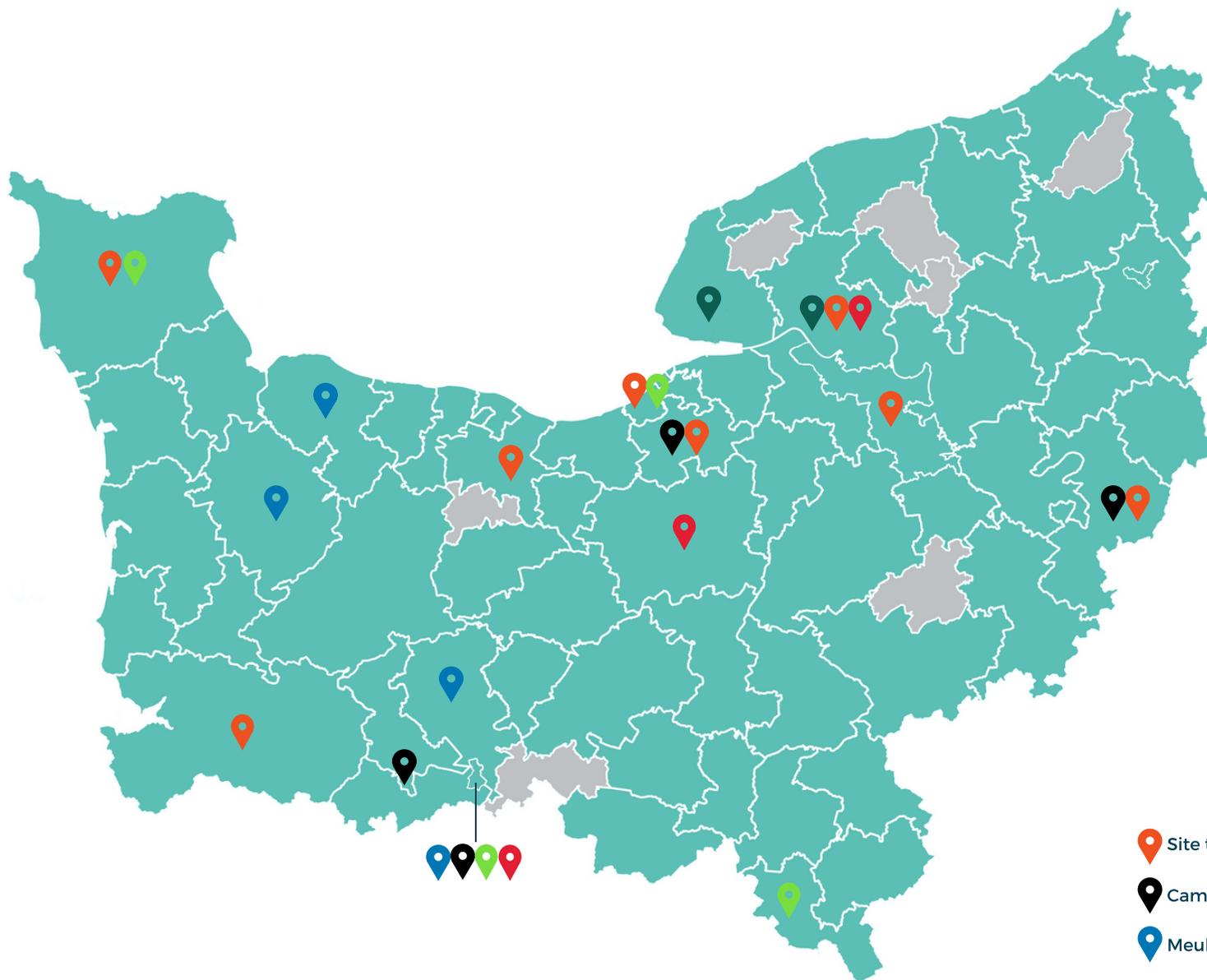
61 répondants / 63 OT



32

OT immatriculés opérateurs de voyage auprès d'Atout France, soit 51% du réseau normand

Les OT gestionnaires d'équipements (sites, hébergements, congrès...)

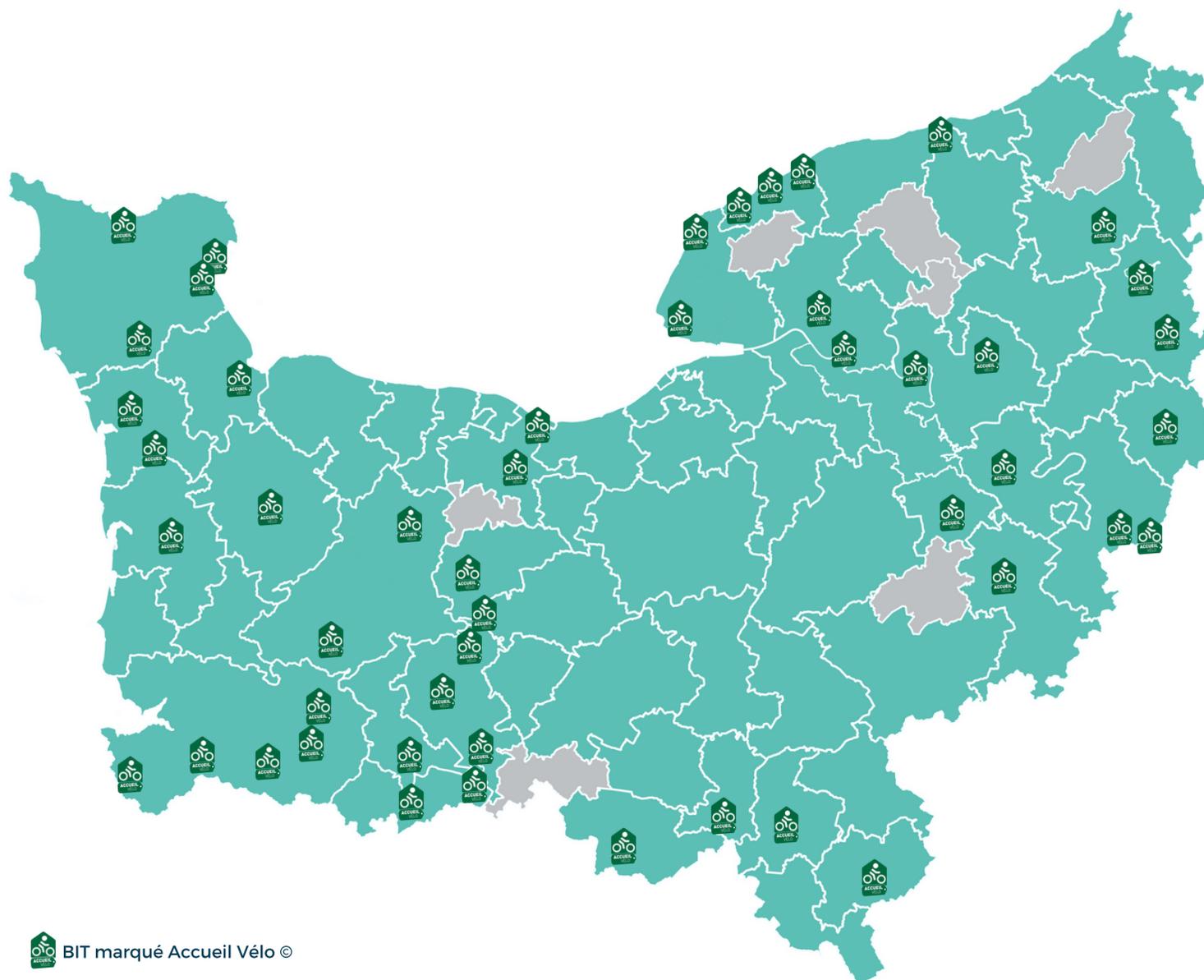


16

OT gèrent des
équipements,
soit 39% du réseau

- Site touristique
- Equipement sportif
- Camping
- Equipement croisière
- Meublé de tourisme
- Equipement congrès ou parc expo

Les 49 BIT marqués Accueil Vélo ©



Calvados - 6

Ouistreham Riva-Bella, Le Hom, Clécy, Villers-Bocage, Vire-Normandie, Caen

Manche - 14

Cherbourg-en-Cotentin, Quettehou, St-Vaast-la-Hougue, St-Sauveur-le-Vicomte, Lessay, Coutances, St-Lô, Sourdeval, Mortain-Bocage, St-Hilaire-du-Harcouët, Ducey-les-Chéris, Pontorson, Carentan-les-Marais, Periers.

Eure - 6

Gisors, Louviers, Le Neubourg, Evreux, Vernon, Giverny

Orne - 10

Rémalard-en-Perche, Mortagne-au-Perche, Le Mêle-sur-Sarthe, Bagnoles-de-l'Orne Normandie, Domfront-en-Poiraie, Flers, St-Philbert-sur-Orne, Alençon, La Ferté-Macé, St-Fraimbault

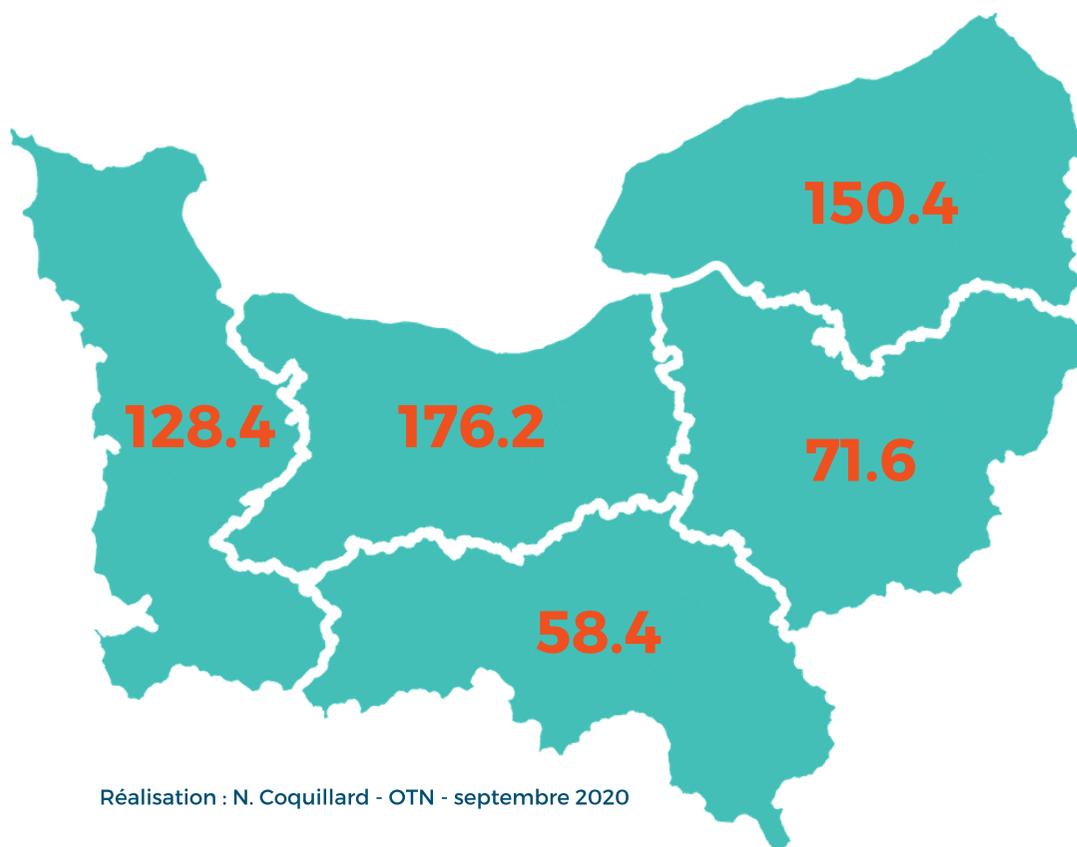
Seine-Maritime - 13

Quiberville, Neufchâtel-en-Bray, Forges-les-Eaux, Gournay-en-Bray, Rouen, Jumièges, Le Havre, Yport, Fécamp, Sassetot-le-Mauconduit, Gruchet-le-Valasse, Rives-en-Seine, Etretat



Emplois & missions

Les emplois permanents dans les OT en 2020 (en nombre d'ETP)



Réalisation : N. Coquillard - OTN - septembre 2020

630

Variation
2018 > 2020
+ 18
salariés

Salariés permanents dans
les OT normands

585

Variation
2018 > 2020
+ 15 ETP

Equivalents Temps Plein

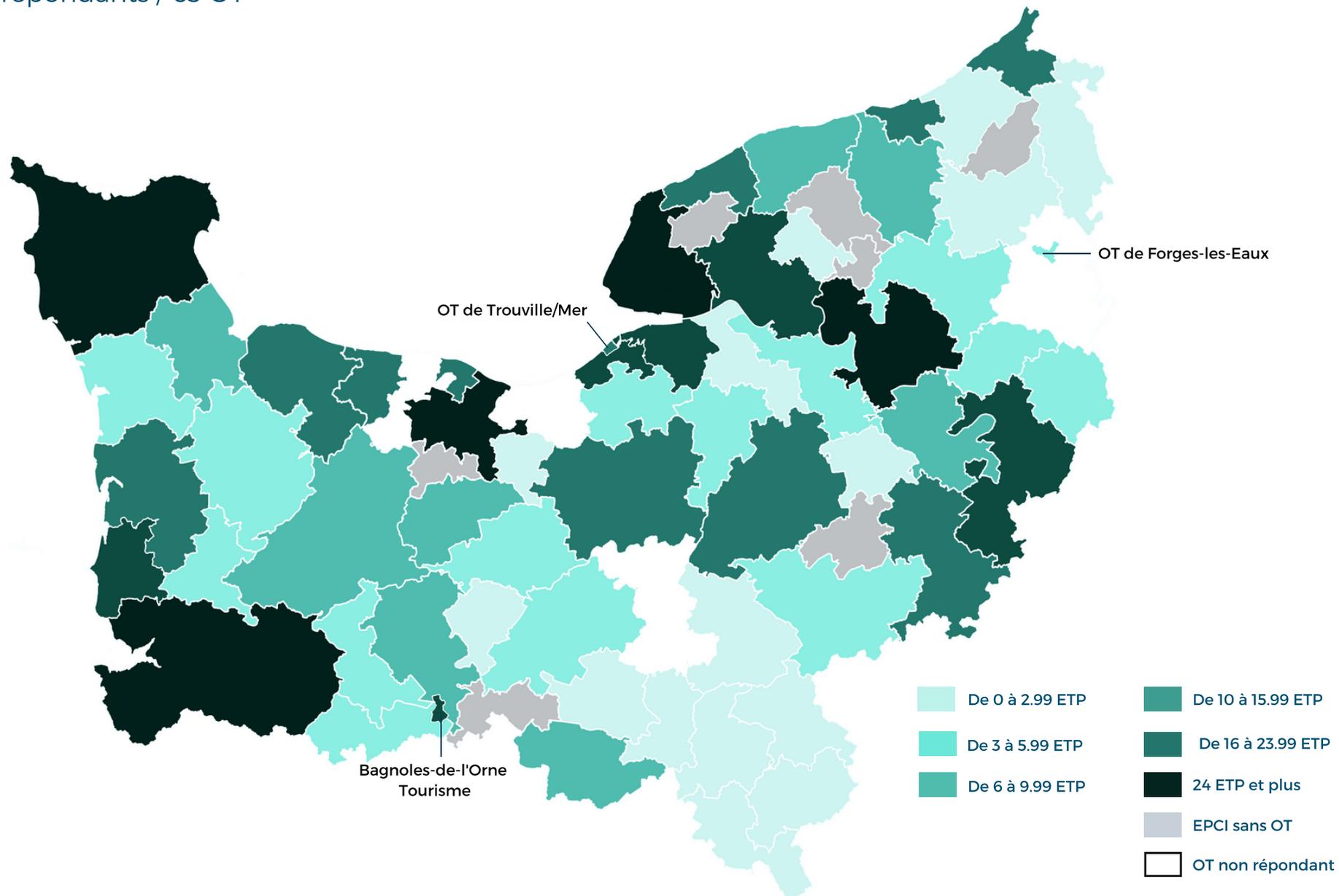
81

Variation
2018 > 2020
+ 2 salariés
MAD ou
détachés

Salariés mis à disposition ou
détachés

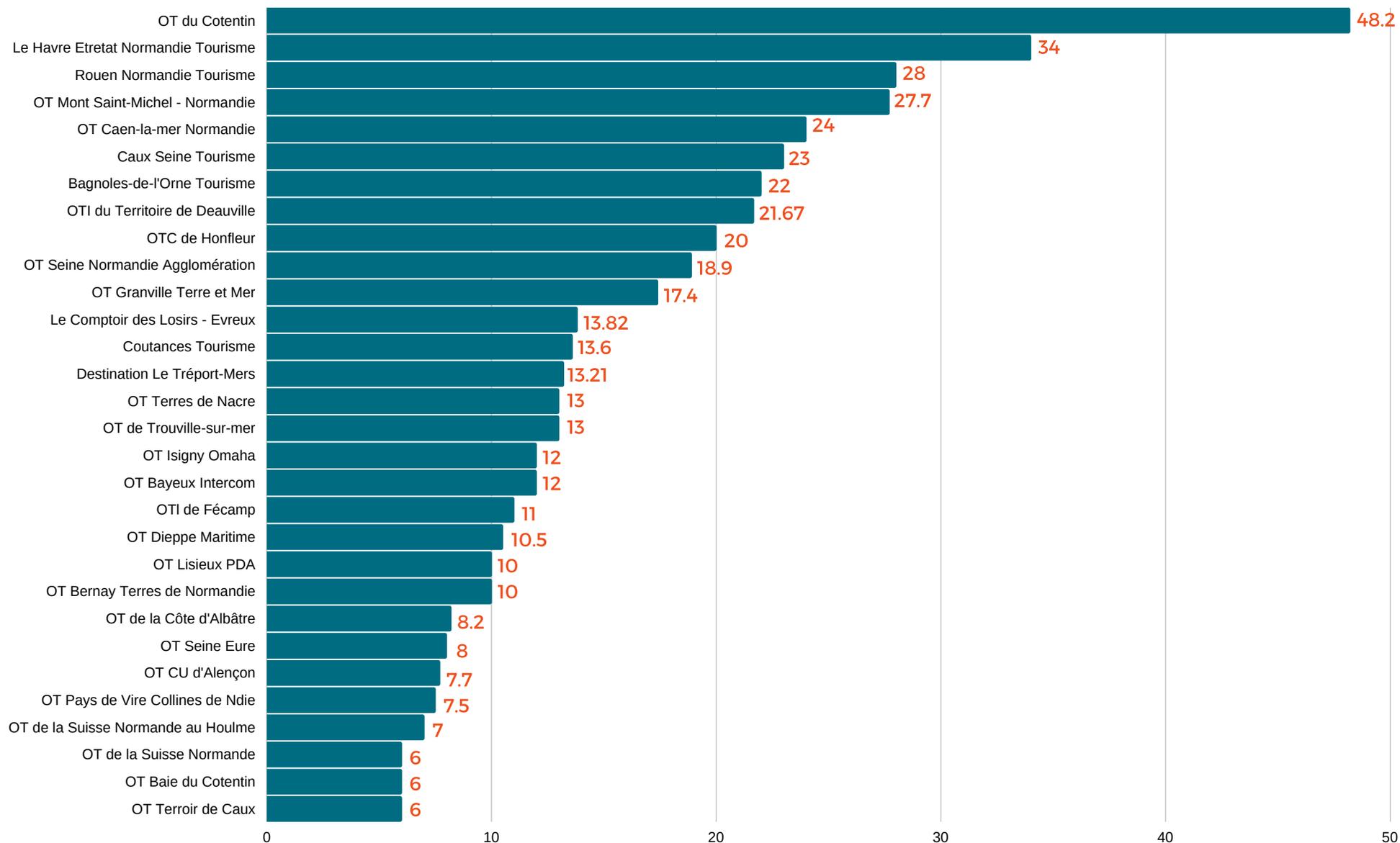
Les emplois permanents par OT en 2020 (en nombre d'ETP)

59 répondants / 63 OT



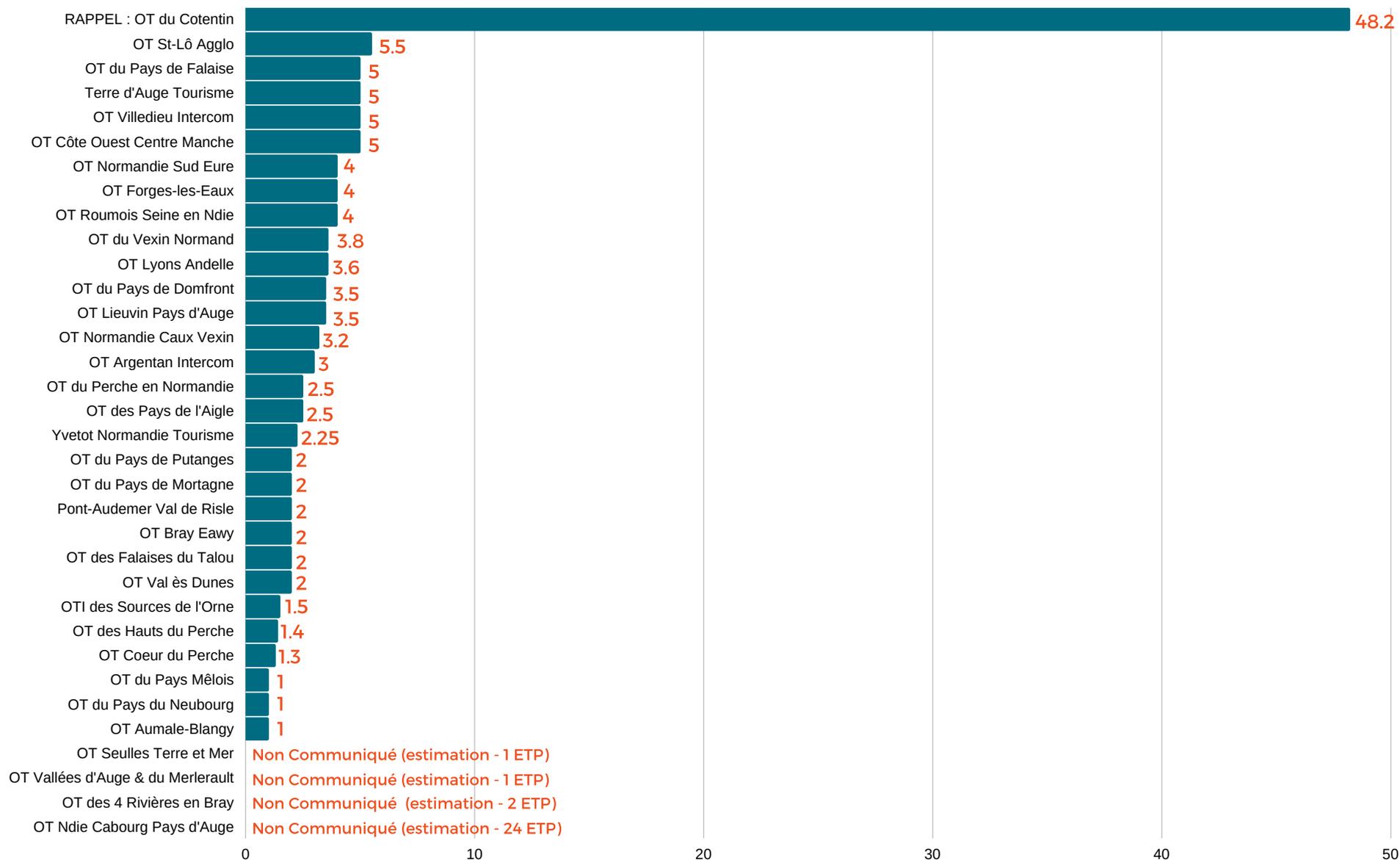
Les effectifs par OT en 2020 (salariés permanents en nb d'ETP)

1/2



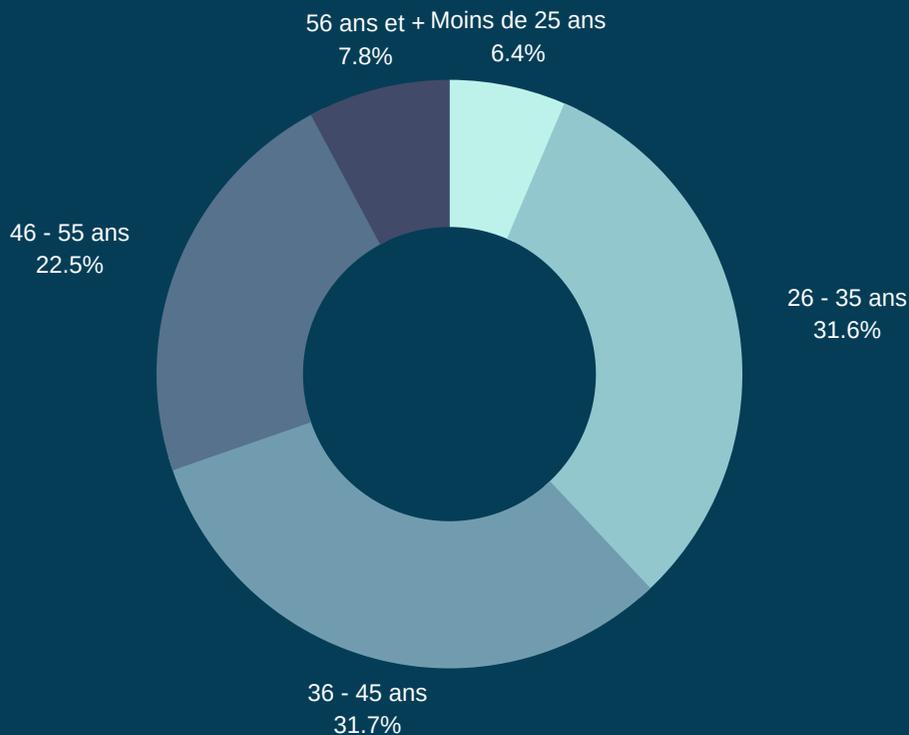
Les effectifs par OT en 2020 (salariés permanents en nb d'ETP)

2/2



Emplois & missions

Le profil des salariés permanents - âge et sexe



✓ Mémo radioscopie 2018

- -25 ans : 11%
- 26 - 35 ans : 28%
- 36 - 45 ans : 33%
- 46 - 55 ans : 19%
- 56 ans et + : 9%

82.5 % 17.5 %



Mémo radioscopie 2018

- Femmes : 83 %
- Hommes : 17 %

Zoom sur les postes de direction

60.6 % 39.4 %

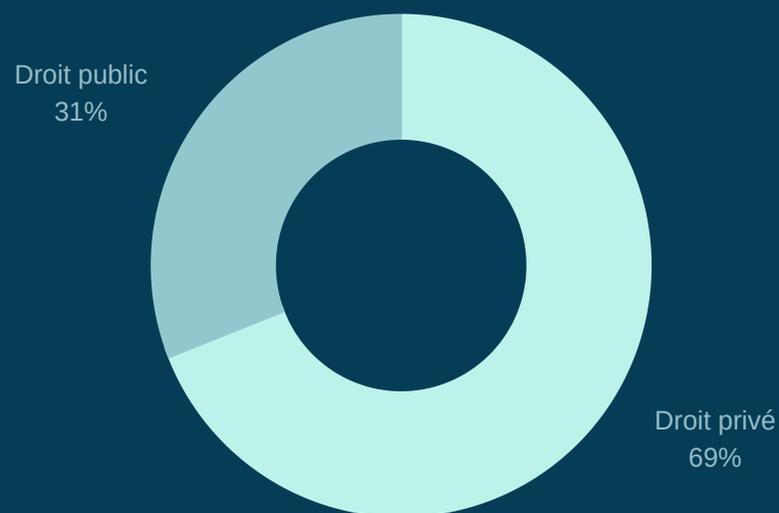


Mémo radioscopie 2018

- Femmes : 67 %
- Hommes : 33 %

Emplois & missions

Le statut des salariés permanents



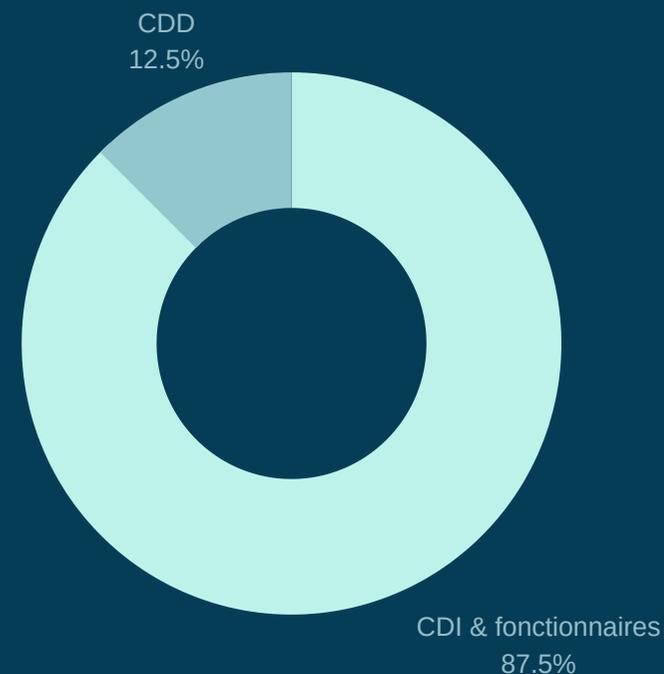
Mémo radioscopie 2018

- Droit public : 30.7%
- Droit privé : 69.3%

Variation
2018 > 2020



La nature des contrats de travail des salariés permanents



Mémo radioscopie 2018

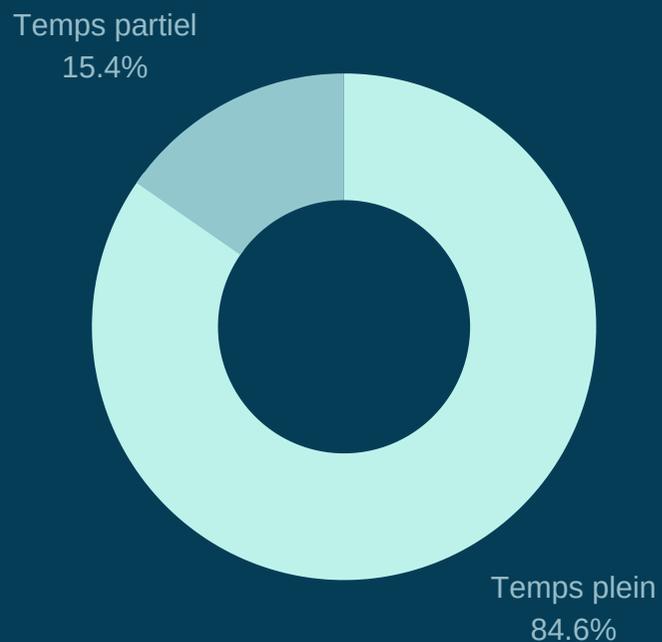
- CDD : 19.2%
- CDI : 80.8%

Variation
2018 > 2020



Emplois & missions

Les types de contrats des salariés permanents



Mémo radioscopie 2018

- Temps partiel : 18.2%
- Temps plein : 81.8%

Variation 2018 > 2020

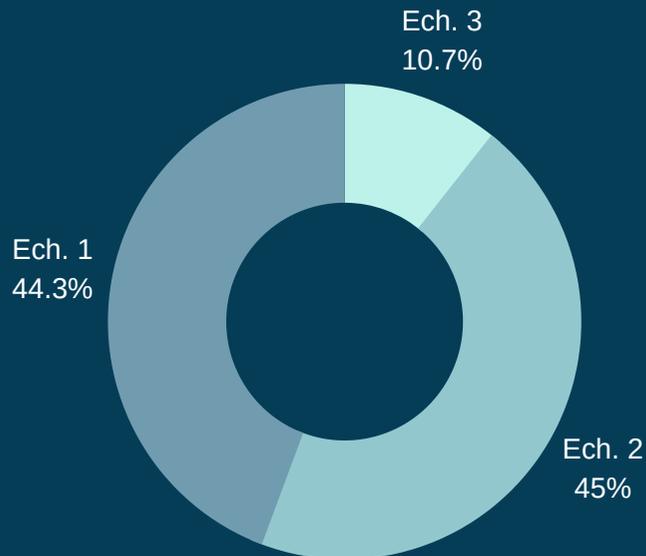


+ 2.8 POINTS
pour les contrats à
temps plein

Emplois & missions

Le positionnement des salariés permanents

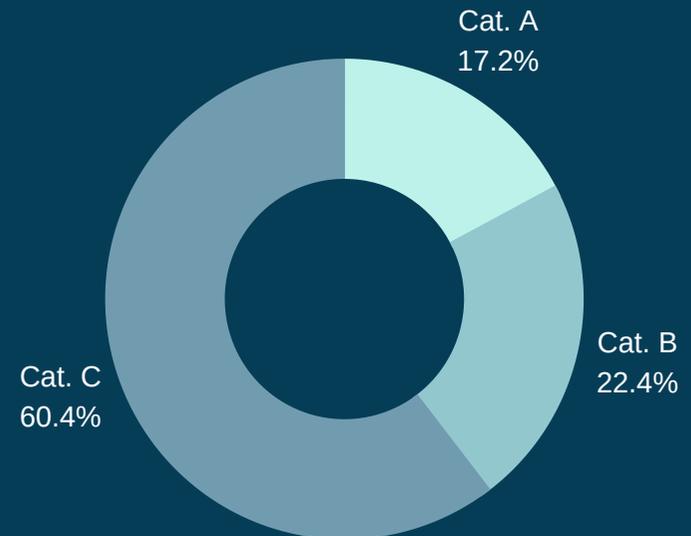
Le positionnement des salariés permanents dépendant de la CCN Tourisme n°3175



Mémo radioscopie 2018

- Echelon 1 : 47%
- Echelon 2 : 44%
- Echelon 3 : 9%

Le positionnement des salariés permanents dépendant de la fonction publique



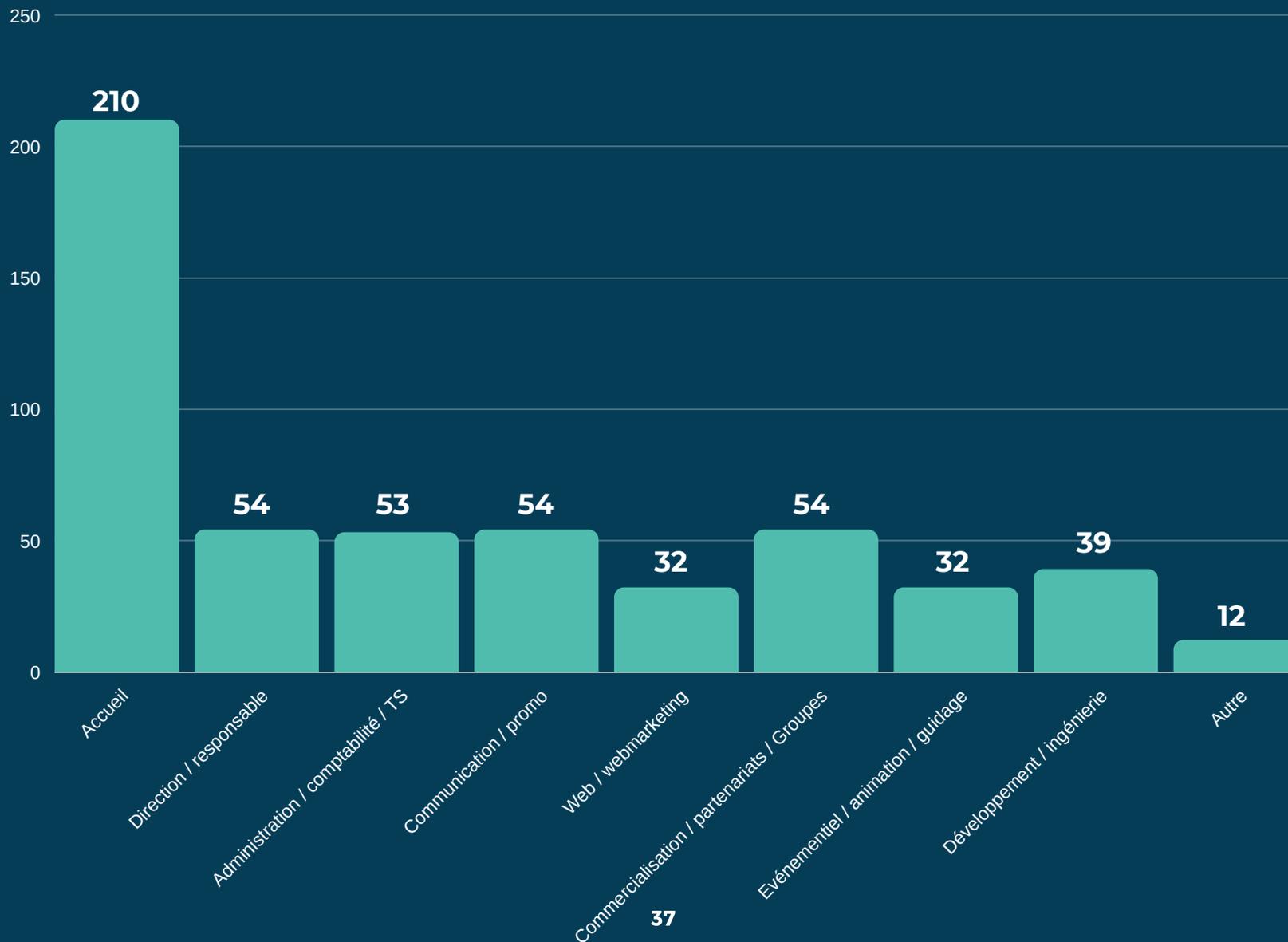
Mémo radioscopie 2018

- Catégorie A : 13%
- Catégorie B : 19%
- Catégorie C : 68%

Emplois & missions

Les missions des salariés permanents en ETP

58 répondants / 63 OT

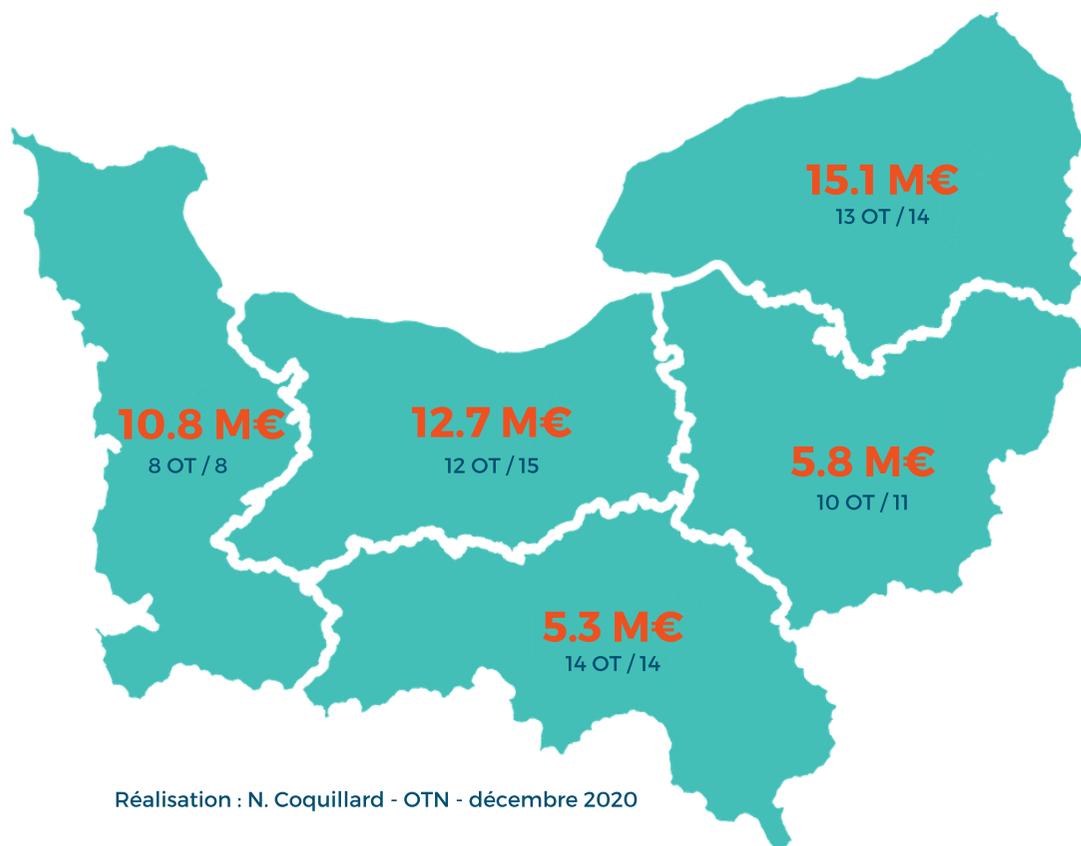




Budgets & ressources financières

Volume budgétaire cumulé des Offices de Tourisme normands (2019)

58 répondants / 63 OT



Réalisation : N. Coquillard - OTN - décembre 2020

49.7 M€

Volume global des budgets cumulés des OT normands (2019)

872 K€

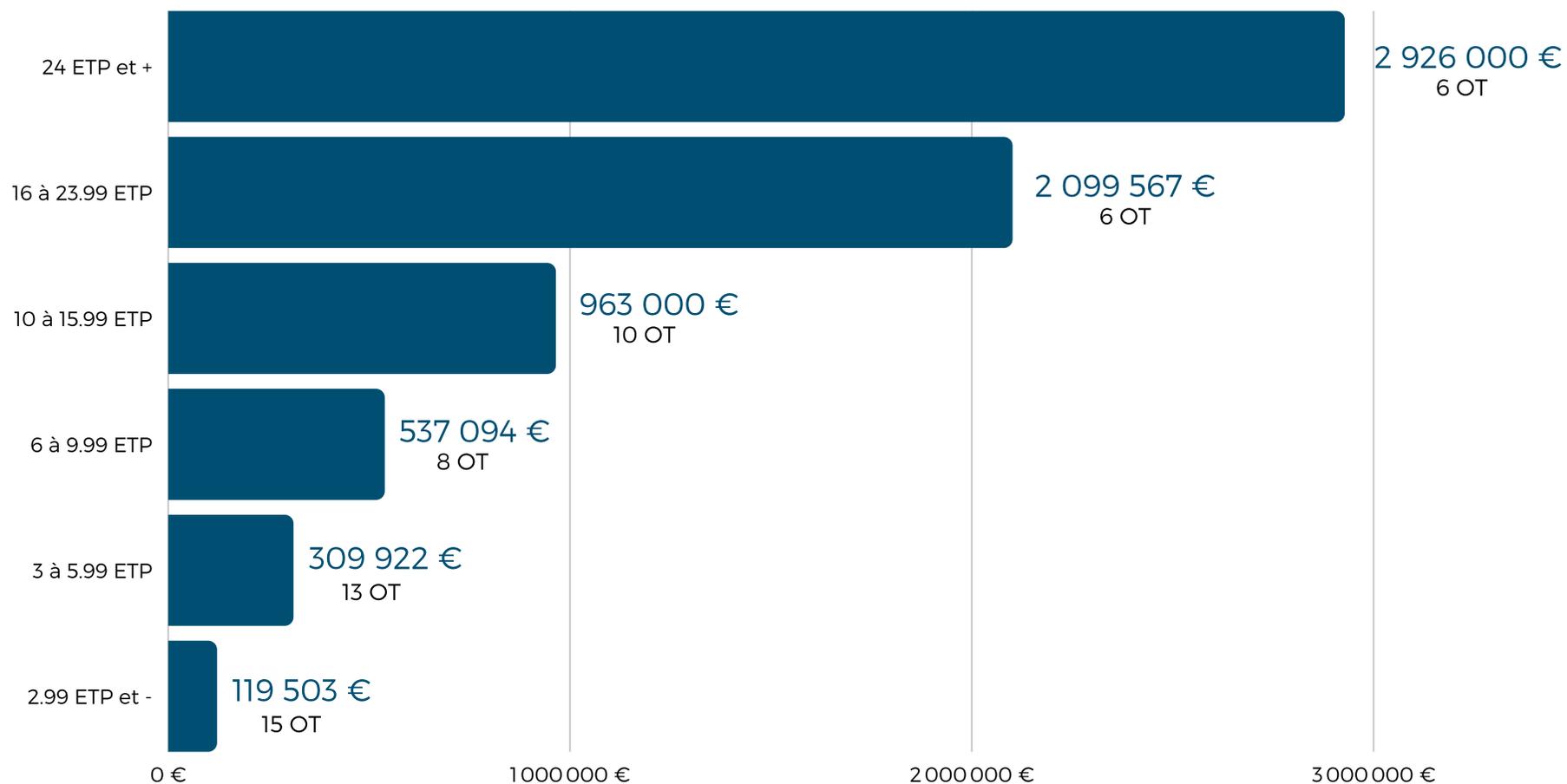
Budget moyen des OT normands (2019)

425 K€

Budget médian des OT normands (2019)

Le budget moyen des Offices de Tourisme normands (2019) par tranche d'ETP

58 répondants / 63 OT



L'origine des recettes des OT (2019)

50 répondants / 63 OT

64 %

des recettes des OT normands proviennent de l'EPCI de rattachement
Moyenne effectuée sur 46 OT répondants

23 %

des recettes des OT normands proviennent de la taxe de séjour
Moyenne effectuée sur 27 OT répondants

18 %

**des recettes des OT normands sont issues de leurs fonds propres
(prestations de service, commercialisation, boutique, visites...)**
Moyenne effectuée sur 44 OT répondants

7 %

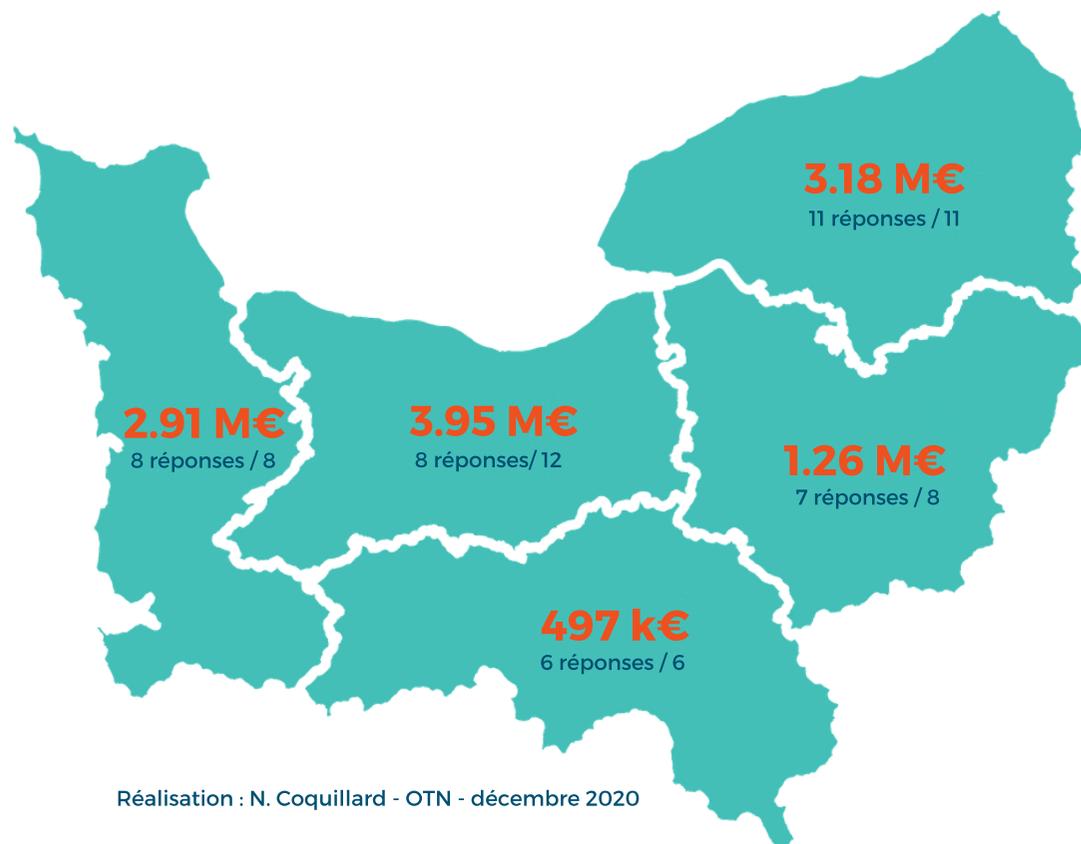
**des recettes des OT normands proviennent de subventions publiques
(hors collectivité de rattachement de l'OT)**
Moyenne effectuée sur 11 OT répondants

6 %

des recettes des OT normands proviennent des adhésions et partenariats
Moyenne effectuée sur 20 OT répondants

La perception de la taxe de séjour (2019)

40 répondants / 45 EPCI collectant la taxe de séjour en Normandie



Montant de la taxe de séjour collectée en 2019 dans les 40 EPCI répondants

11.8 M€

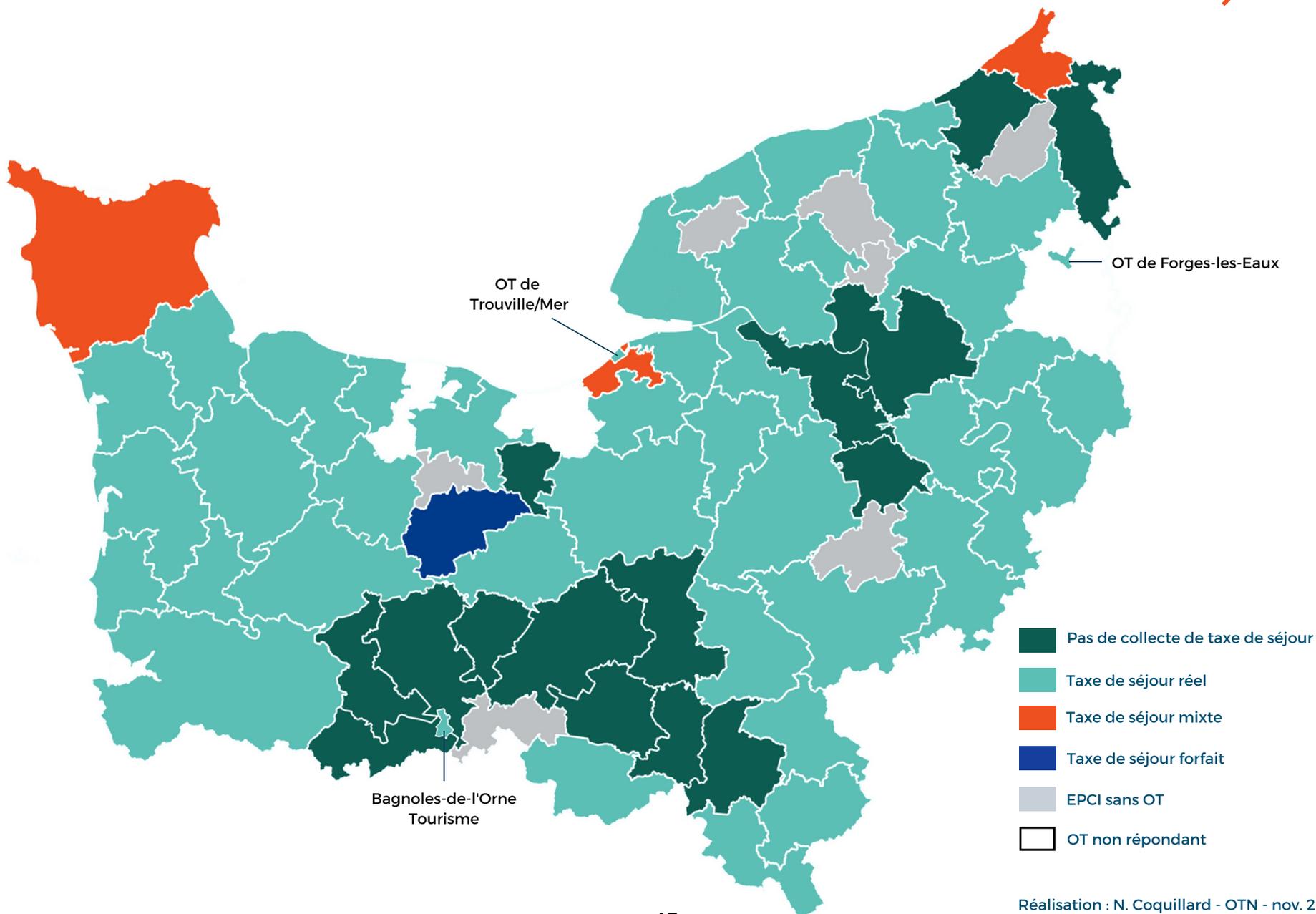
Montant moyen de taxe de séjour collectée en 2019 par les EPCI

264 K€

Montant médian de taxe de séjour collectée en 2019 par les EPCI

49.6 K€

Les modes de perception de la taxe de séjour





Dispositifs digitaux & chiffres clés de l'accueil

Les sites web et autres dispositifs digitaux gérés par les OT normands

112 sites web et dispositifs digitaux (applications, outils de visites digitales...) sont administrés ou gérés par les OT normands en 2020. Concerne 61 OT sur 63 répondants

8.2 M de visiteurs uniques cumulés, sur les sites web "amiraux" des OT normands en 2019. Concerne 52 OT sur 63 répondants

Variation 2018 > 2020  2.1 Millions

La présence des Offices de Tourisme sur les principaux médias sociaux

61 répondants / 63 OT



63 pages "grand public" gérées par les OT en 2020



47 comptes "grand public" gérés par les OT en 2020



28 OT possèdent une chaîne Youtube en 2020



22 OT possèdent un compte Twitter en 2020



9 OT possèdent un compte LinkedIn en 2020

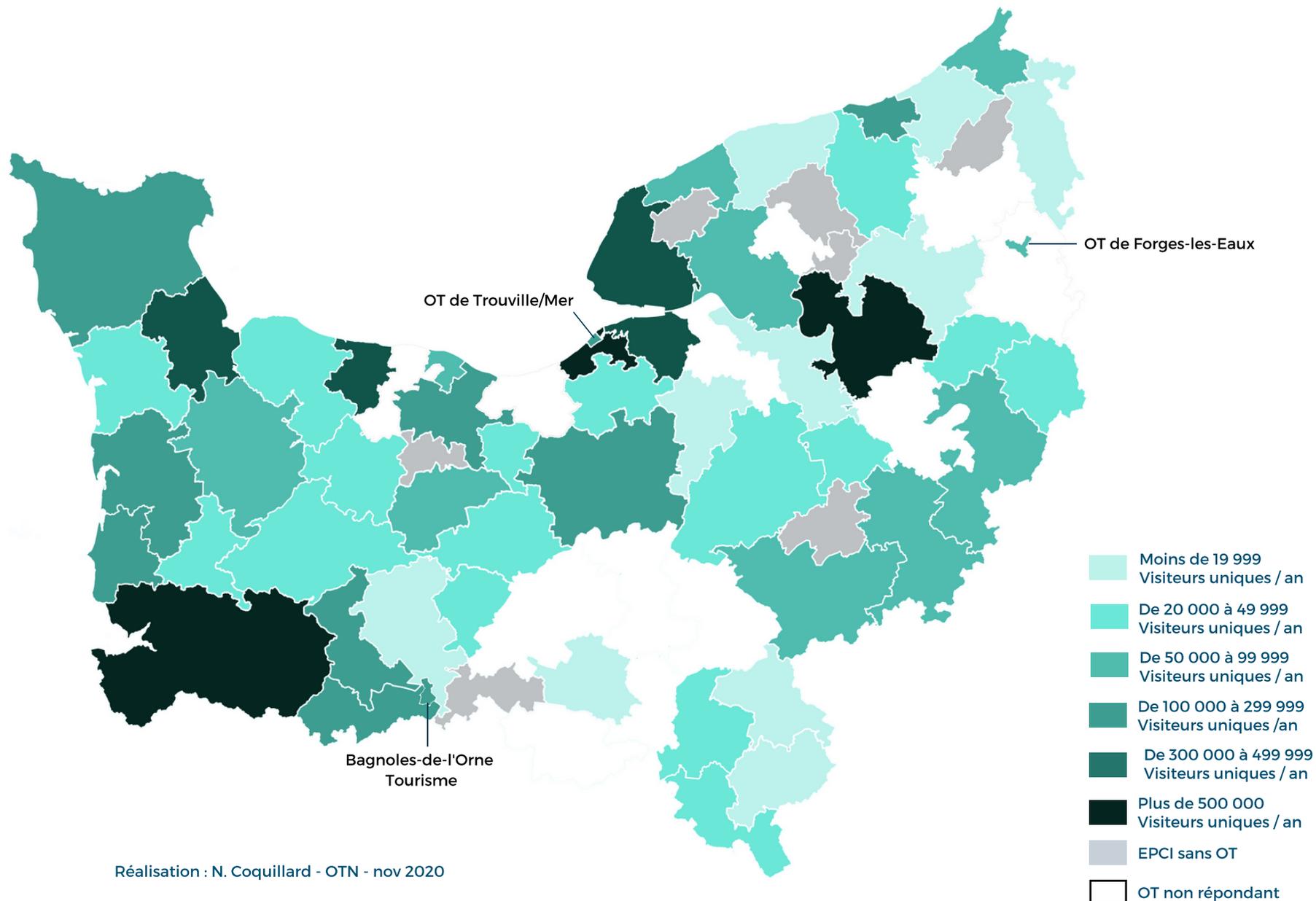


Aucun OT ne possède un compte Snapchat en 2020

Par ailleurs, 9 OT possèdent des comptes sur d'autres médias sociaux en 2020 (Dailymotion, flickr, Pinterest...)

Les visiteurs uniques des "sites web amiraux" des OT en 2019

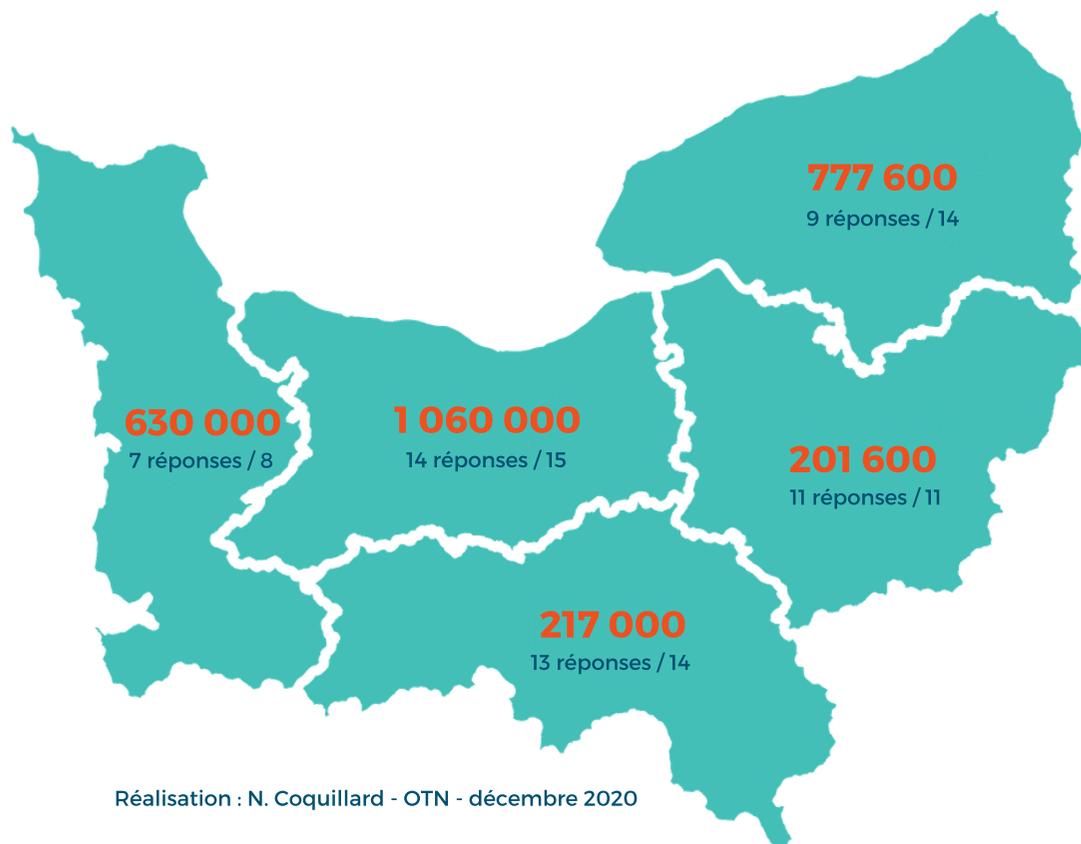
52 répondants / 63 OT



Réalisation : N. Coquillard - OTN - nov 2020

Les visiteurs accueillis dans les OT en 2019 par département

54 répondants / 63 OT



Nombre de visiteurs accueillis
dans les OT normands en 2019

2.88 M

Nombre moyen de visiteurs accueillis
dans un OT normand en 2019

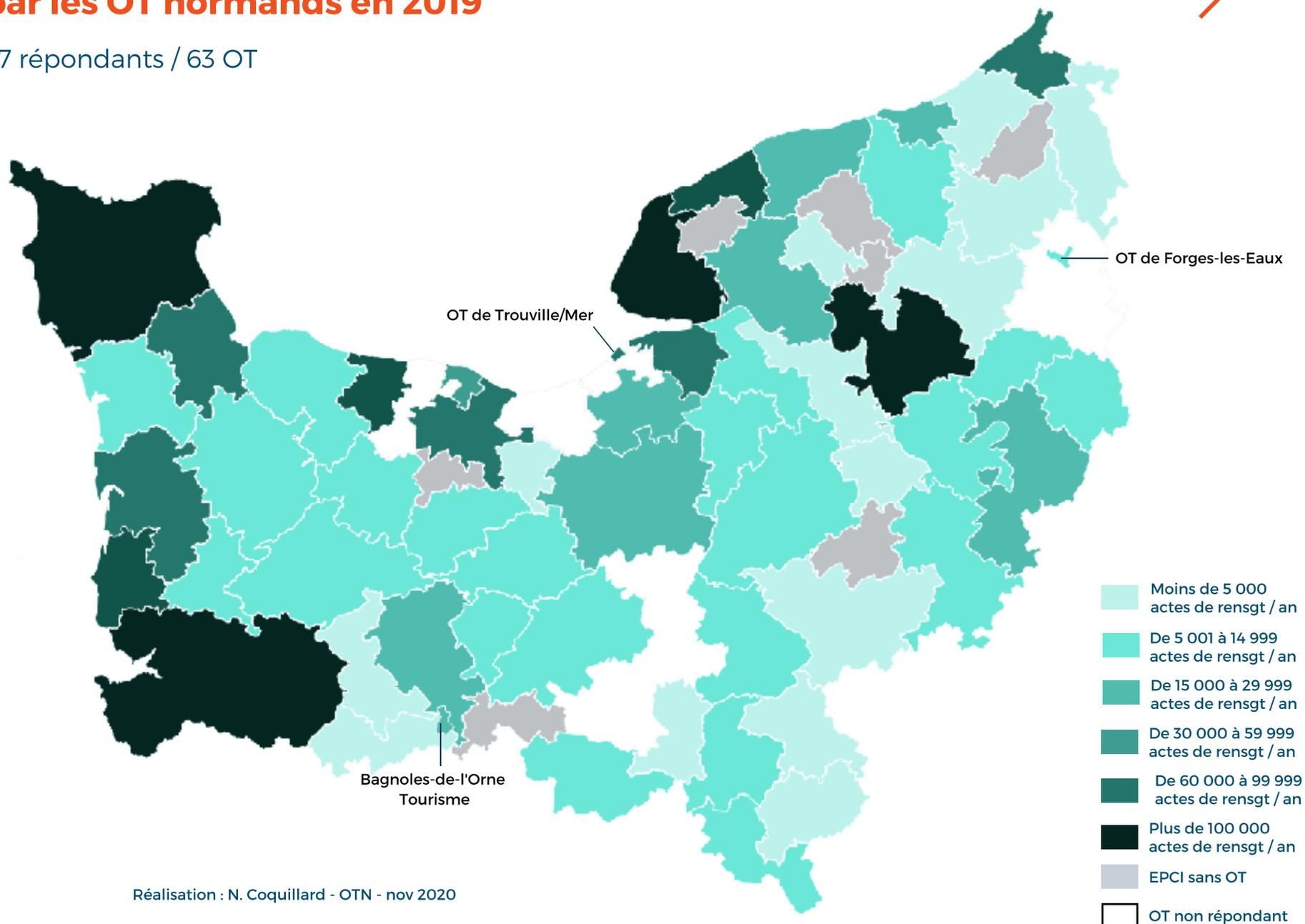
45 810

Nombre médian de visiteurs accueillis
dans un OT normand en 2019

18 415

Le nombre d'actes de renseignements effectués par les OT normands en 2019

57 répondants / 63 OT



Réalisation : N. Coquillard - OTN - nov 2020



Olivier PETITJEAN
Président



Marie-Flo GUY
Directrice



Déborah CORDRAY
Administration



Romane MOREAU
Chargée de mission



Nicolas COQUILLARD
Chargé de projets



Emmanuel TRICOIRE
Chargé de mission

Une équipe à votre service



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

9, rue Jean-Baptiste Colbert
14 000 CAEN

contact@ottnormandie.fr

02 31 77 82 97 - www.ottnormandie.fr