



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

NORMANDIE

RAPPORT D'ACTIVITÉS

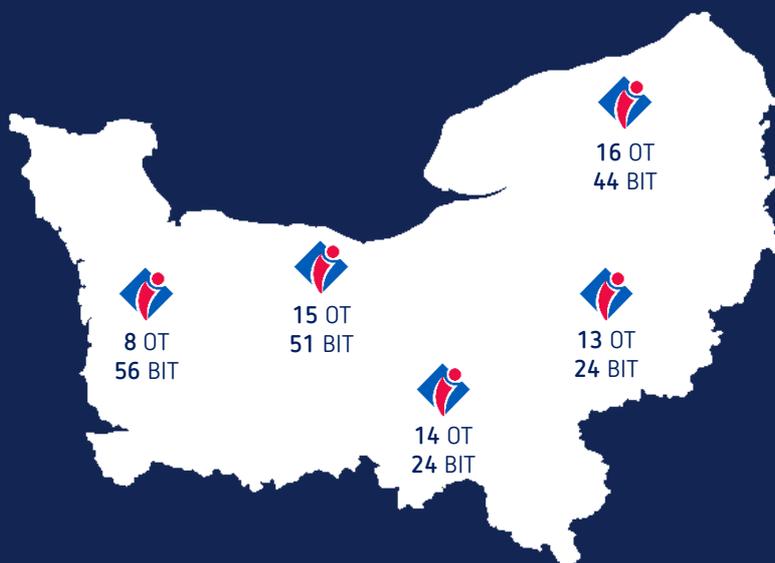
2018

www.ottnormandie.fr

SOMMAIRE

Le réseau en quelques chiffres clésPage 3
Les temps forts 2018Page 4
Pôle Structuration TerritorialePage 5
Pôle Qualité & ProfessionnalisationPage 7
Pôle Communication & NumériquePage 12
Pôle Vie associative & FinancièrePage 16

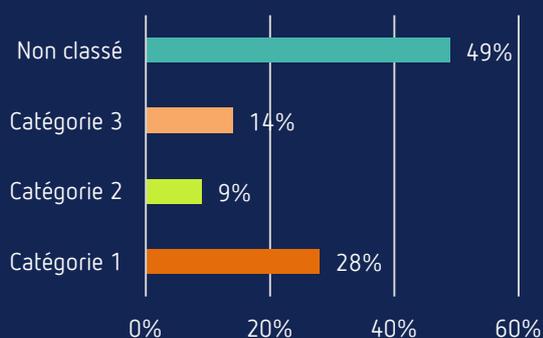
LE RÉSEAU EN QUELQUES CHIFFRES CLÉS



66 Offices de Tourisme (structures juridiques)

199 Bureaux d'Information Touristique

Statuts	Avant loi NOTRe	Après loi NOTRe
Association	49%	28%
Régie SPA	27%	39%
Régie SPIC	2%	3%
EPIC	22%	25%
SPL	0%	5%



Périmètres	Avant loi NOTRe	Après loi NOTRe
Communal	39%	6%
Intercommunal	59%	89%
Intercommunautaire	2%	5%

LES TEMPS FORTS 2018

Séminaire « La gestion des
ressources humaines, un enjeu
pour votre OT »

19 mars - Caen



Réunion d'information RGPD

24 mai - Honfleur



Lancement du groupe de travail
« Observatoires locaux »

29 novembre – Pt-l'Évêque



Séminaire de co-construction
« stratégie et modèle
économique d'OTN »

9 janvier - Caen



Premier atelier de collecte de
« secrets normands »

27 mars – Colleville/Mer



1^{er} web-séminaire d'OTN
« Le prélèvement à la source »

18 octobre - Caen

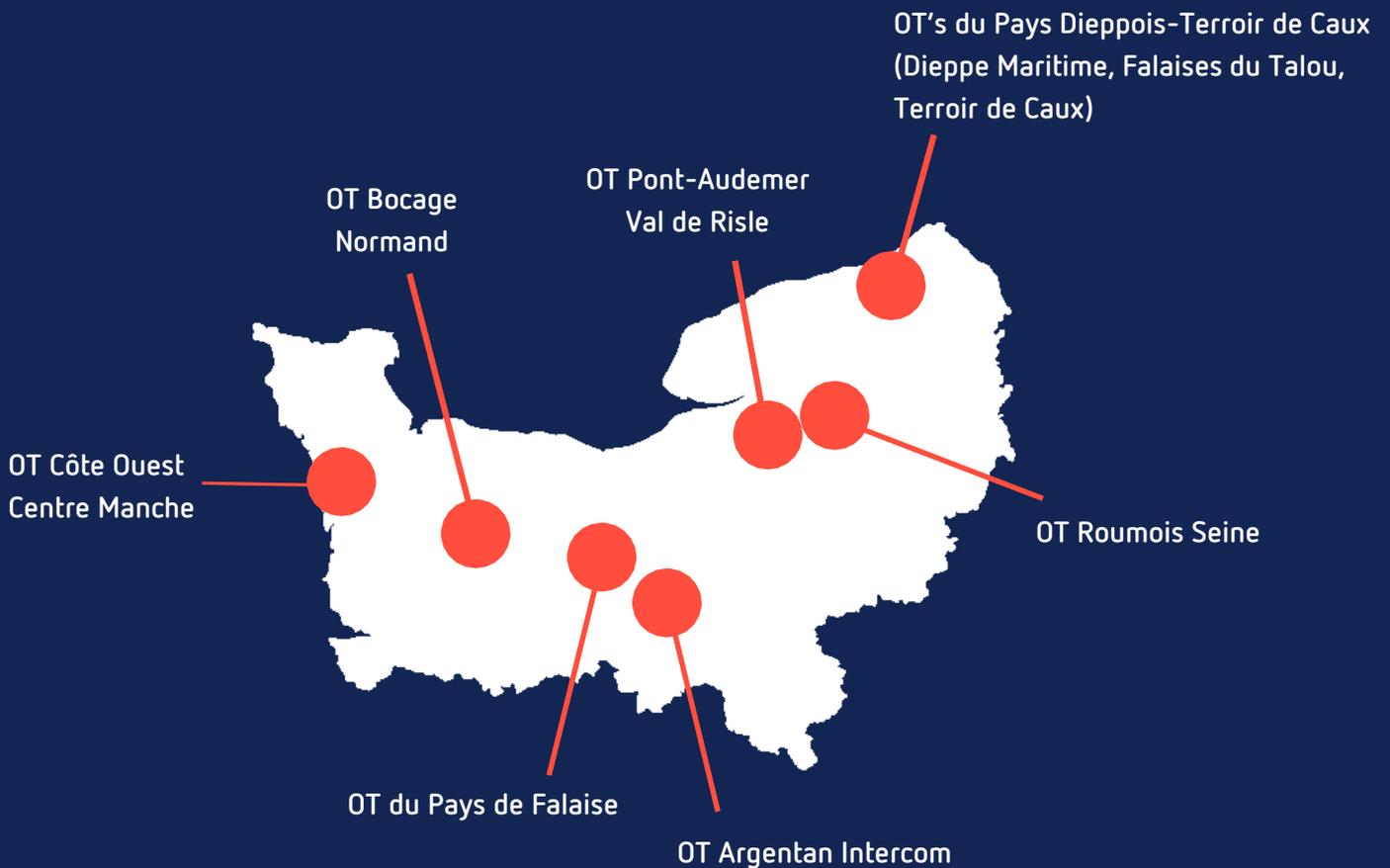


PÔLE STRUCTURATION TERRITORIALE

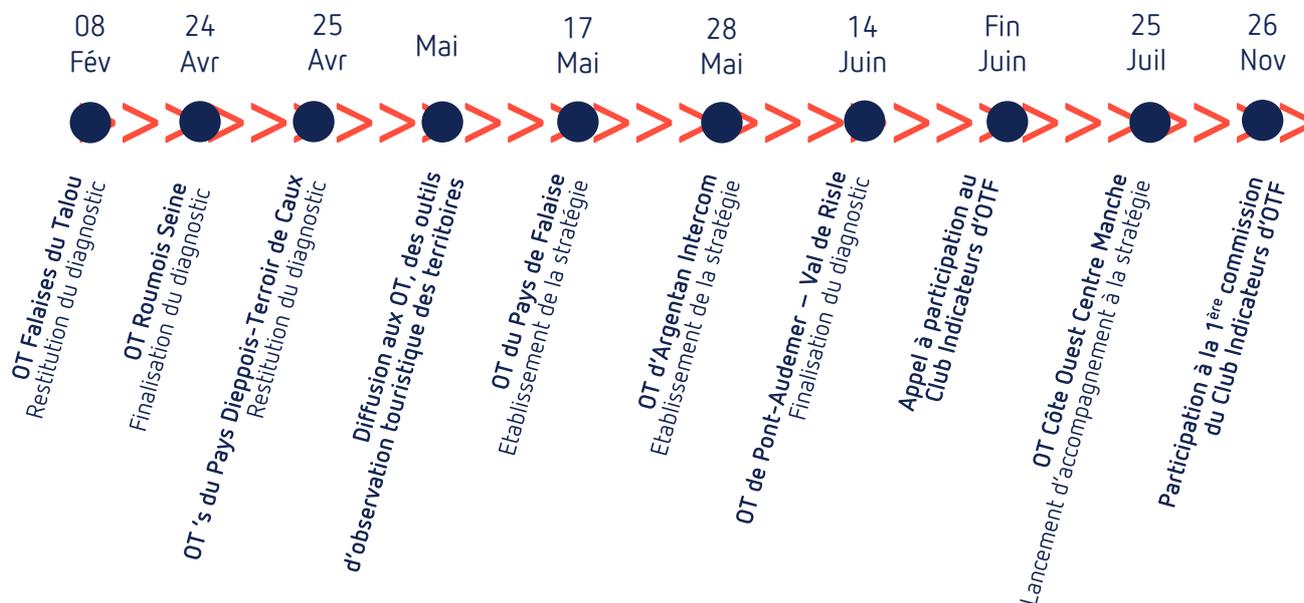
Bilan des accompagnements individuels stratégie / structuration

9 OT accompagnés individuellement

30 Jours d'interventions individuelles



PÔLE STRUCTURATION TERRITORIALE



Club Indicateurs d'Offices de Tourisme de France

OTN accompagne les OT souhaitant intégrer ce club, dont l'objectif est de mesurer le potentiel touristique de leur territoire, à travers un indice de « touristicité » et d'évaluer leur niveau d'efficience, par le croisement des ressources mobilisées avec les résultats obtenus.

8 OT sont entrés dans ce Club cette année : Argentan Intercom, Caen La Mer Normandie, Cotentin, Lyons Andelle, Rouen Normandie, Suisse Normande, Terres de Nacre et Le Tréport-Mers.

OTN a intégré la nouvelle commission d'OTF « Observatoires/Club Indicateurs ».

Relais juridique et social

Premier niveau d'informations juridiques et sociales.

Relais entre les OT et le service juridique et social d'OTF, en accompagnant les OT dans la formalisation des problématiques.

Observation touristique des territoires

Une trame d'enquêtes clientèles a été transmise à l'ensemble des OT avant la saison estivale 2018. La procédure harmonisée du comptage des visiteurs dans les OT a été mise à jour pour être diffusée au réseau en janvier 2019.

Un groupe de travail a été lancé le 29 novembre pour co-construire et tester une boîte à outils destinée aux OT souhaitant observer les clientèles, l'offre et le poids économique du tourisme sur la destination.

Les 8 OT membres du groupe : Cotentin, Côte Ouest Centre Manche, Bagnoles de l'Orne, Pays de Domfront, Normandie Cabourg Pays d'Auge, Trouville sur Mer, Bernay Terres de Normandie, Lyons Andelle, Rouen Normandie et Le Tréport-Mers.

PÔLE QUALITÉ & PROFESSIONNALISATION



La Marque Qualité Tourisme™

Contexte Loi NOTRe : en cas de fusion / absorption autour d'un OT défini comme étant porteur de la marque Qualité Tourisme™, cet OT conserve le droit d'usage de la marque Qualité Tourisme pour toute la nouvelle structure. Seuls les lieux compris dans le périmètre d'audit initial peuvent en revanche afficher la marque à l'extérieur.

Ce droit d'usage est valable soit :

- Jusqu'au 1er juillet 2018
- Jusqu'à échéance de la marque Qualité Tourisme™, si celle-ci s'étend après le 1er juillet 2018 (concerne les OT ayant obtenu la marque ou son renouvellement après le 1er juillet 2015)

En cas de création d'une nouvelle structure, regroupant d'anciens OT porteurs de la marque Qualité Tourisme™ (présence au minimum d'un OT porteur de la marque au 1er janvier 2017), la marque Qualité Tourisme™ est transférée à cette nouvelle structure, mais celle-ci devait passer l'audit de renouvellement avant le 1er juillet 2018.

20 OT marqués Qualité Tourisme™ au 31/12/2018

- | | |
|--|-----------------------------------|
| • OTI d'Honfleur | • OTI Caux Vallée de Seine |
| • OTI de Lisieux Normandie Pays d'Auge | • OT de Forges-les-Eaux |
| • OT de Bagnoles-de-l'Orne | • OT d'Evreux |
| • OTI du Territoire de Deauville | • OTI de Dieppe Maritime |
| • OTI de Granville Terre et Mer | • OTI de Fécamp |
| • OTI Normandie Cabourg Pays d'Auge | • OT de Rouen Normandie |
| • OT de Trouville-sur-Mer | • OT du Havre |
| • OTI de Caen-la-Mer | • OTI Destination Le Tréport Mers |
| • OTI de Bayeux Intercom | • OT Lyons Andelle |
| • OTI de Terres de Nacre | |
| • OT de St-Lô Agglo | |

> OT suivis par MFG
> OT suivis par ELL

Bilan : 100% des candidats ont obtenu la MQT, dans un contexte et un délai extrêmement contraints : les équipes salariées ont eu très peu de temps entre la création de la nouvelle structure et la mise en place / formalisation des processus de travail. Les auditeurs agréés ont salué le niveau et la qualité de l'organisation interne et du service rendu aux visiteurs sur chaque destination.

2 OT n'ont pas renouvelé leur MQT dans le délai imparti :

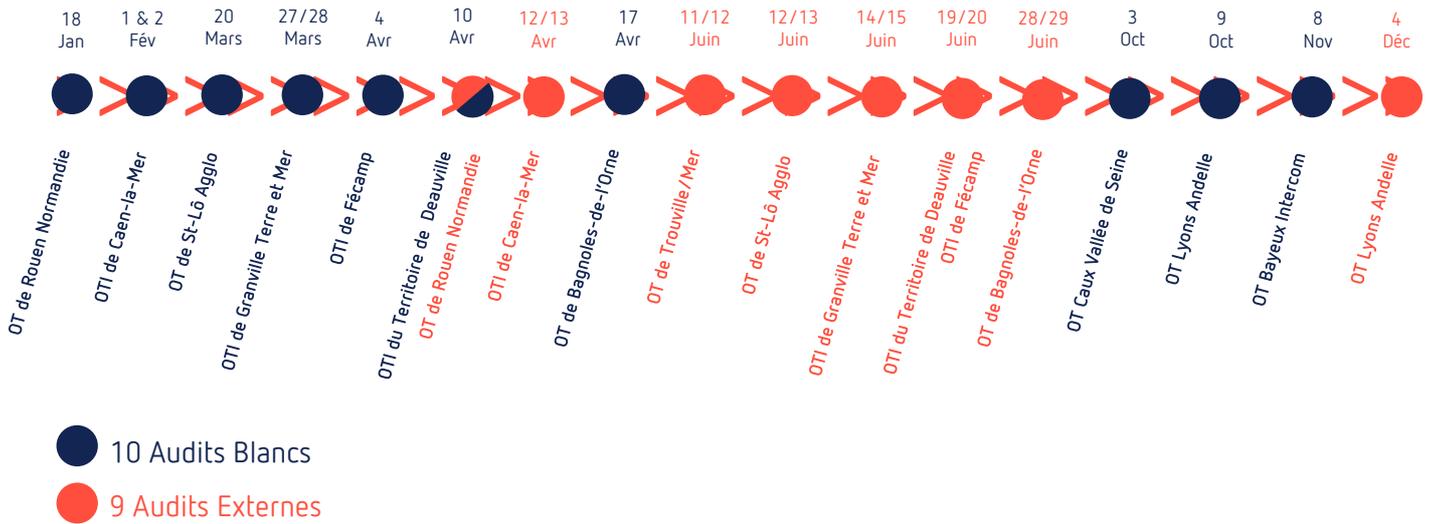
- L'OT du Vexin Normand n'a pas souhaité poursuivre la certification.
- L'OTI du Cotentin poursuit la mise en place de son système Qualité pour les 49 ETP et 19 BIT qu'il gère.

Séminaire régional annuel Qualité Tourisme™

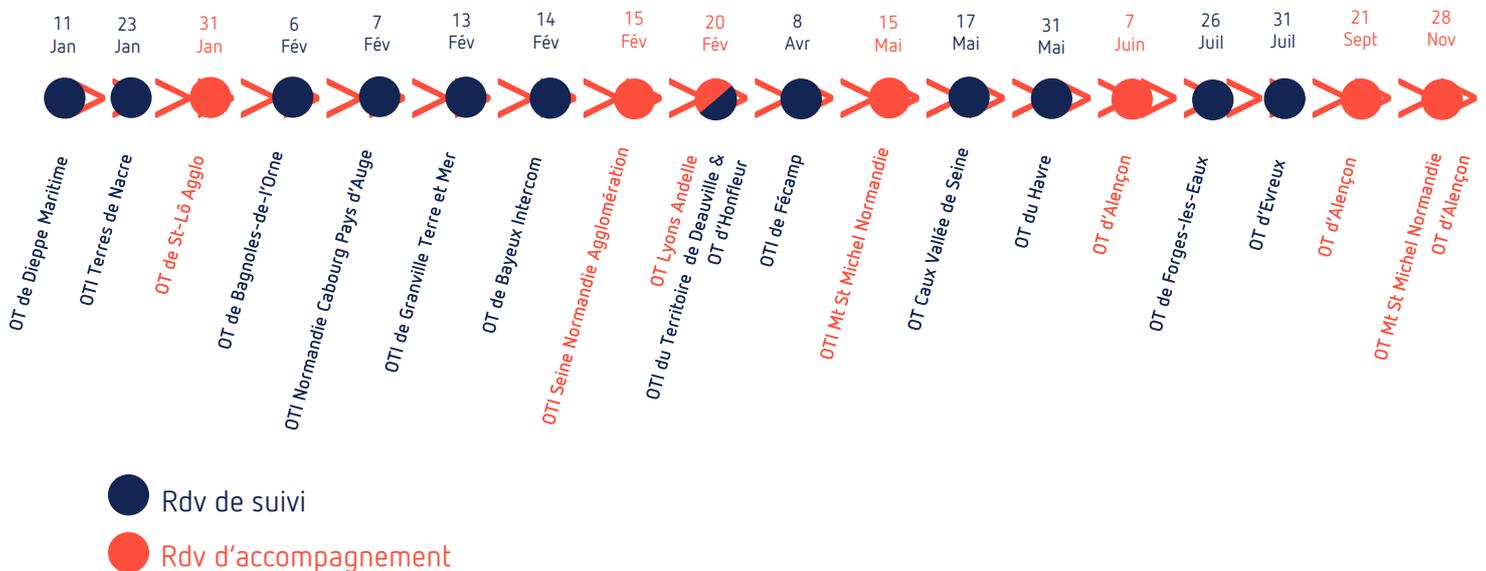
Initialement prévu le 22/11/2018 (reporté au 29/01/2019 - difficulté de circulation). Le thème de cette édition 2018 était « le bon sens et de l'esprit critique au service d'une organisation interne optimale ». Cette journée devait permettre aux RAQ de s'affranchir du « faire pour faire » et qu'ils soient plus performants dans leur construction de système Qualité. L'idée était aussi de les faire réfléchir sur « comment animer l'équipe dans la MQT ou comment faire pour que chacun se responsabilise et que cela ne soit plus le « dossier du RAQ ».

PÔLE QUALITÉ & PROFESSIONNALISATION

Les audits Qualité Tourisme™



Les rdv d'accompagnement et les rdv de suivi Qualité Tourisme™



Commission Régionale Qualité Tourisme™ :

- Un rdv de travail le 06/06/2018 réunissant 10 participants
- > Préparation du séminaire régional et travail sur les indicateurs Qualité.
- > Séminaire annuel Qualité prévu le 22/11/2017 reporté le 29/01/2018.

PÔLE QUALITÉ & PROFESSIONNALISATION

OTF – Groupe projet Qualité Tourisme™ :

Objectif du groupe : rédiger le « volet 2 » du référentiel Qualité Tourisme™ applicable aux OT, orienté vers le processus, permettant davantage de liberté aux OT et encourageant à l'appropriation du système qualité. La présentation d'un 1er jet du référentiel a permis d'identifier des pistes de rédaction à apporter pour le compléter, dans le but de répondre à la demande de la DGE. **2 réunions : les 15/01, 14/06 – PARIS**

Réunion annuelle des auditeurs qualité OTF : 20/9/2018 – Paris : présence souhaitée par OTF car ELL a assisté OTF sur les questions relatives à la MQT en l'absence du chargé de mission OTF et pour assister S. BONIDAN, nouvellement recrutée en tant que chargée de mission Qualité à OTF depuis avril 2018.

Mission d'appui-conseil auprès d'OTF sur le classement et Qualité Tourisme™ :

Objectifs :

1. Répondre aux questions soulevées par le réseau (OT/RT/auditeurs) sur la marque Qualité Tourisme™ et le classement des OT en l'absence d'Adeline JEUNOT, chargée de mission dédiée à OTF.
2. Accompagner la réflexion d'OTF sur la future grille de classement des OT en cours de réécriture.

Environ 45h de travail dédiées : questions/réponses à distance (prestation de service facturée par OTN).

RDV OTF - DGE sur la future grille de classement des OT : 23/3 et 16/4 – un projet de grille a été co-construit à cette occasion.

104 Participants aux 6 ateliers thématiques organisés en 2018

Thèmes	OT témoins	NB Participants
Les Applications numériques	OT Flers Agglo, OT Caen-la-Mer; OT Putanges	14
Les Offices de Tourisme en multi sites	OT Mt-St-Michel Normandie, OT Dinan Cap Fréhel, OT Terres de Nacre	22
Le classement des Offices de Tourisme	OT du Havre, OT Normandie Cabourg Pays d'Auge	13
L'innovation vecteur de développement pour le tourisme	OT de Fécamp, OT Seine Normandie Agglomération, OT Caen la Mer Normandie	20
Repenser l'accueil comme lieu de vie	Le Comptoir des Loisirs d'Evreux	15
La commercialisation de produits touristiques	OT Rouen Normandie et OT Dieppe Maritime	20

2 ateliers ont été annulés faute de participants : « les risques professionnels » prévus le 09/03 à HONFLEUR puis le 06/11 à CAEN et « la relation entre l'OT et sa collectivité » prévu le 18/12 à FALAISE.

PÔLE QUALITÉ & PROFESSIONNALISATION

Projet de sensibilisation à la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) dans les métiers du tourisme

Objectif : sensibiliser les employeurs et salariés du tourisme à la VAE, la démocratiser, faciliter son recours
 Porteur du projet : CLIC - Réseau pilote : OT de Normandie - Financement : DIRECCTE

Actions OTN menées du 1/09/2017 au 31/12/2018 :

- Information partenaires / réseau sur le projet : Préparation et animation de réunions de présentation du projet auprès d'AGEFOS PME et du CNFPT Normandie : 21/9, 18/12, 5/2, 12/2, 23/3
- Cadrage du projet : Préparation, participation aux COPIL et préparation du bilan quantitatif, qualitatif et financier de l'opération
- Diagnostic et état des lieux : Participation au recensement des certifications tourisme et participation à l'élaboration de la radioscopie du réseau des OT
- Information sur la VAE à l'occasion de 8 RDV individuels avec les directeurs d'OT, pour le recensement des besoins en formations
- Réunion collective d'information des managers d'OT Normands - 13/3/2018 à Caen : Préparation, choix des intervenants, bilan
- Outillage VAE : Vidéo et document papier : Demande de devis et RDV de briefing auprès des agences Nouveau Regard, Numériques Images et Evénements Etude - analyse et synthèse des devis reçus
- COTECH : 7/9/18, 2/10/18, 15/11/18 à Rouen + RDV téléphonique le 19/10/18 : création des contenus des 2 outils de communication (vidéo et documentation papier)

Boîte à outils « Gestion des Ressources Humaines »

Avec l'appui du cabinet spécialisé dans la GRH et la participation d'un groupe de managers d'OT normands volontaires, OTN a mené un travail de co-construction d'une boîte à outils « Gestion des Ressources Humaines ».

Ces travaux ont été soutenus et financés par la DIRECCTE, via le CLIC Normandie.

Les outils ont été testés par 4 Offices de Tourisme : Caen-la-Mer Normandie, Mont Saint-Michel Normandie, Lyons-Andelle et Normandie Cabourg Pays d'Auge.

Cette phase de construction et de tests s'est déroulée en février et mars.

Ces travaux ont ensuite été présentés aux managers d'OT à l'occasion d'un séminaire dédié le 19 mars à Caen, qui a réuni une quinzaine de participants (moins qu'escompté, en raison des conditions météo difficiles ce jour-là).

Les outils à disposition : GPEC, gestion de la polyvalence, gestion des temps et des coûts, élaboration du plan de formation. Divers outils transmis sur demande : cartographie des missions, fiches de fonction types, gestion des recrutements, accueil et intégration des collaborateurs, gestion des risques professionnels.

PÔLE QUALITÉ & PROFESSIONNALISATION

Chambre d'hôtes Référence®

Objectifs : permettre aux OT normands de qualifier les chambres d'hôtes qui ne sont pas labélisées. Le référentiel est rédigé par OTF et déployé par chaque relais territorial volontaire.

OTN se charge de :

- Informer les OT du dispositif,
- Assurer la gestion et le suivi des demandes de qualification (réorganisation des commissions : nous passons de 6 commissions en 2017 à 4 en 2018),
- Organiser les commissions d'attribution régionale.

27 Référents formés dans les Offices de Tourisme et relais départementaux

8 Chambres référencées en Normandie en 2018

86 Chambres référencées en Normandie depuis 2015

Le Pass Accueil Normandie (PAN)

Objectifs : permettre aux salariés des OT et des partenaires d'OTN de connaître l'offre touristique pour mieux la promouvoir aux visiteurs.

OTN se charge de :

- Editer les pass commandés par les OT et partenaires d'OTN,
- Transmettre les pass commandés, accompagnés de la brochure et du règlement du Pass,
- Assurer la facturation et le suivi des encaissements des Pass édités.

370 Pass édités au 31/12/2018

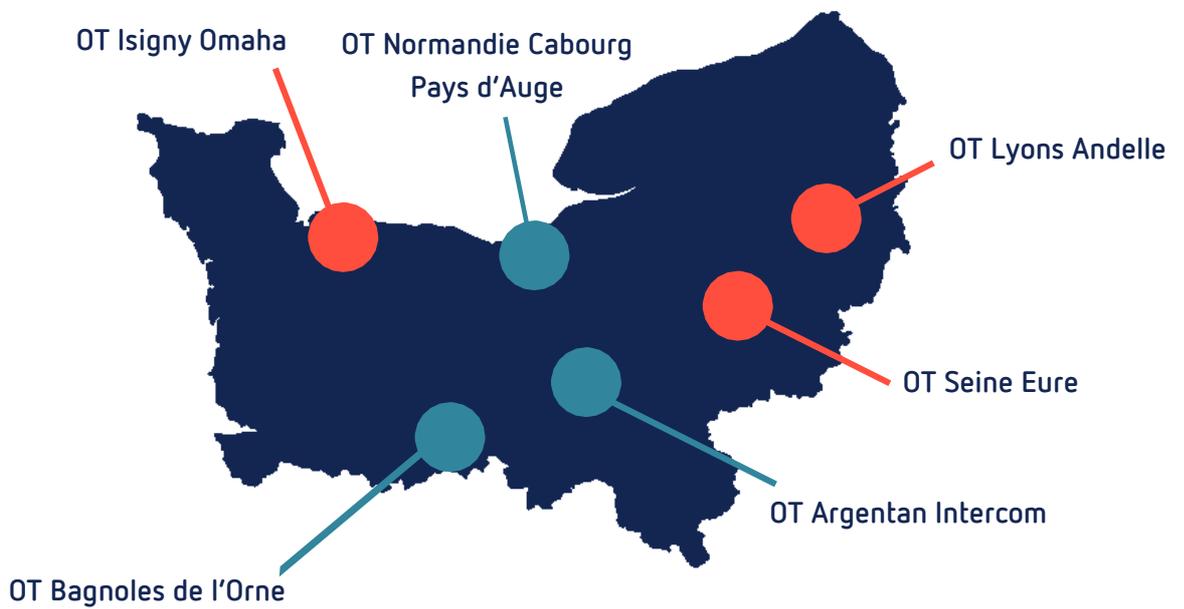


PÔLE COMMUNICATION & NUMÉRIQUE

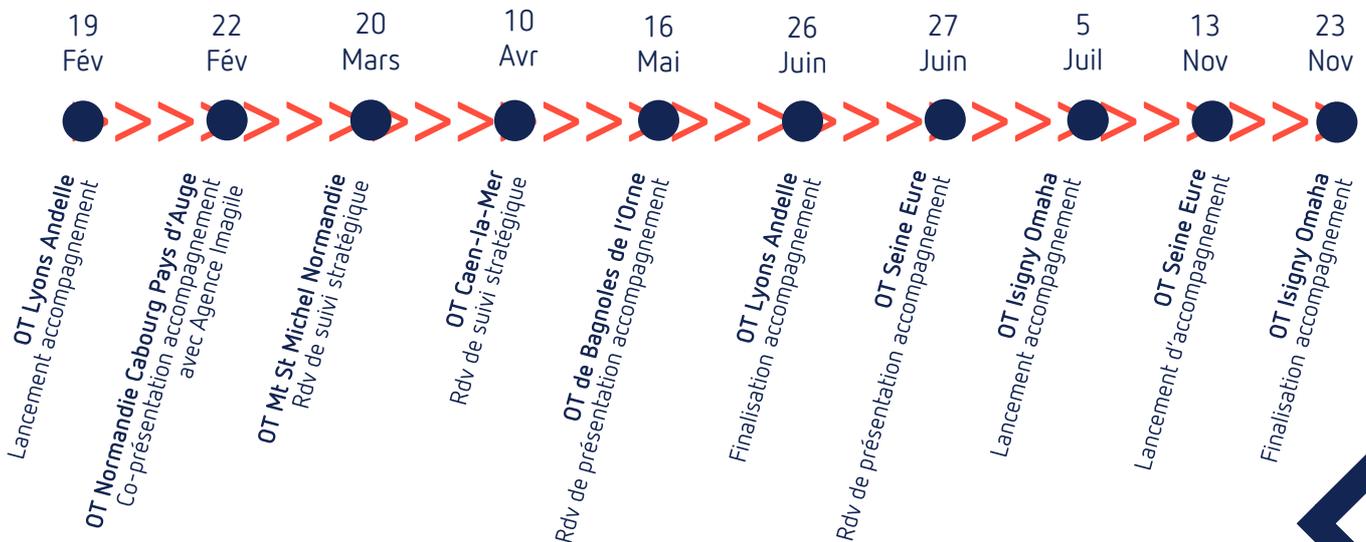
Accompagnements stratégie web - webmarketing

3 OT accompagnés individuellement

19 Jours d'interventions individuelles



- OT en projet d'accompagnement
- Accompagnements réalisés



PÔLE COMMUNICATION & NUMÉRIQUE



Secrets Normands

Dans la continuité de la dynamique impulsée en 2016/2017 aux côtés du CRT Normandie, OTN continue à s'impliquer dans le développement et le déploiement du dispositif « Secrets Normands ».

- Participation active d'OTN aux côtés du CRT Normandie : réunions base de données, communication, recrutement des animateurs de collecte de secrets, formalisation des process des ateliers...etc.
- Coordination des ateliers de « collecte de Secrets Normands » pour le compte des OT adhérent à OTN.

26

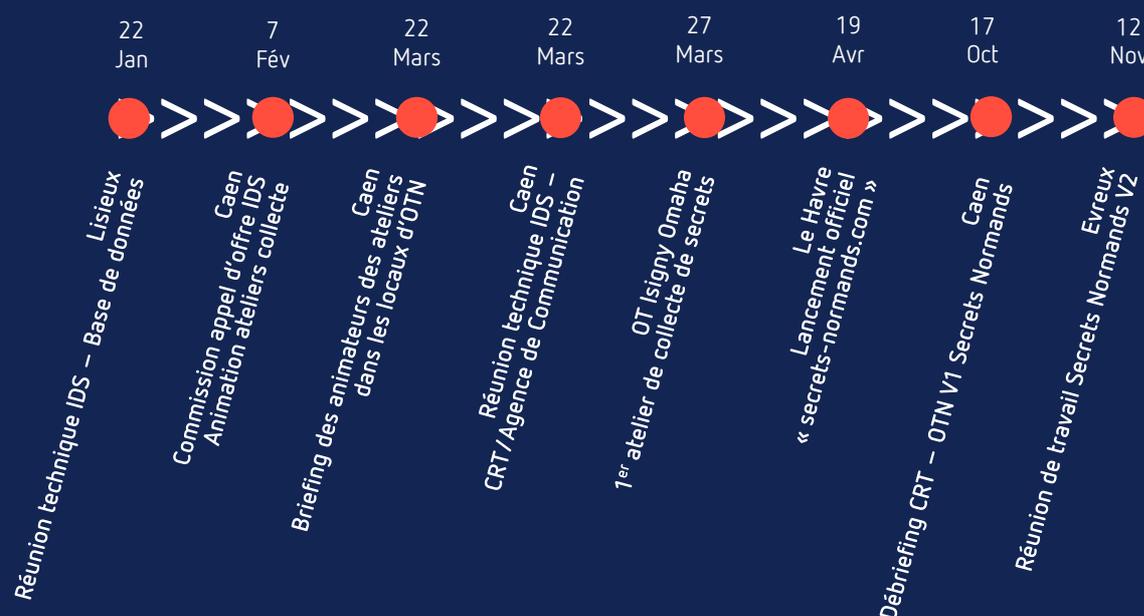
Offices de Tourisme organisateurs
d'ateliers de collecte de secrets

+ de 250

Contributeurs de secrets normands
(lors des 4 ateliers déjà réalisés en pré-saison)

+ de 600

Secrets Normands collectés



Les OT ayant organisé un atelier de collecte de secrets normands en 2018

- **Calvados** : OT Isigny-Omaha, OT Caen-la-Mer Normandie, OT Terres de Nacre, OT d'Honfleur, OT de Trouville/Mer.
- **Eure** : OT de Lyons-Andelle, OT du Vexin Normand, Le Comptoir des Loisirs Evreux, OT de Seine Eure, OT Eure Madrie-Seine, OT de Bernay Terres de Normandie, OT Lieuvin Pays d'Auge.
- **Manche** : OT Mont-St-Michel Normandie, OT Granville Terre et Mer, OT Villedieu Intercom.
- **Orne** : OT du Pays de Domfront, Bagnoles de l'Orne Tourisme, OT de Flers Agglo, OT des Collines du Perche, OT de Mortagne-au-Perche.
- **Seine-Maritime** : OTI de Fécamp, OT d'Étretat, OT Plateau de Caux Maritime, OT de Dieppe Maritime, OT du Terroir de Caux, OT des Falaises du Talou.

PÔLE COMMUNICATION & NUMÉRIQUE

Print – Édition « Devenir partenaire d'OTN »

Edition d'un nouveau guide 12 pages x 250 exemplaires – Mars 2018

Brochure présentant :

- Le réseau et ses valeurs,
- Les missions de la fédération,
- La gamme de services proposés aux adhérents.

Diffusion de la brochure :

- Par courrier à tous les OT de Normandie lors de l'appel à cotisation,
- Par courrier à tous les EPCI de Normandie,
- En direct aux OT lors des rdv individuels menés par les techniciens d'OTN.

Suite à l'édition de la plaquette d'information d'OTN 2017, dans laquelle la Fédération présentait succinctement sa nouvelle offre de services, ce support de communication a été repensé en tenant compte des retours des adhérents du réseau.

Les valeurs du réseau ont été mises en avant et la gamme de services proposés par OTN est présentée de manière plus complète.



Evolution de la charte graphique et du logotype de la Fédération

« Re-chartage » de toute la gamme d'outils (éditions et outils web) avec les nouvelles couleurs et le nouveau logo (intégrant la marque régionale NORMANDIE),



Charte graphique et construction des supports de communication d'OTN Formation

1/ Définition de la charte graphique d'OTN Formation

- Création d'un logo dédié à l'activité formation
- Déclinaison de l'univers coloriel d'OTN

2/ Création des supports print et web

- Catalogue des formations
- Bulletin d'inscription, contrat de sous-traitance, attestation de formation, convention de formation professionnelle, convocation aux formations...
- Questionnaire de satisfaction



Digital – Création de l'Info Réseau

Objectif : être plus percutant sur les messages prioritaires diffusés par la fédération à son réseau.

PÔLE COMMUNICATION & NUMÉRIQUE

Les actions de communication "online" de la Fédération

Période d'observation : du 01/01/2018 au 31/12/2018



Site web

www.ottnormandie.fr

12 402	9 548	27 546
Sessions	Utilisateurs	Pages vues

Comparatif sur la période d'observation précédente,
du 01/01/2017 au 31/12/2017 :

+ 23,24 %	+ 22,79 %	+ 25,44 %
------------------	------------------	------------------



Newsletter Pro

766	6	42,1%
Destinataires	Newsletters générées	Taux d'ouverture



Info réseau

6	43,9%	26,2%
Infos réseaux générées	Taux d'ouverture	Taux de clics



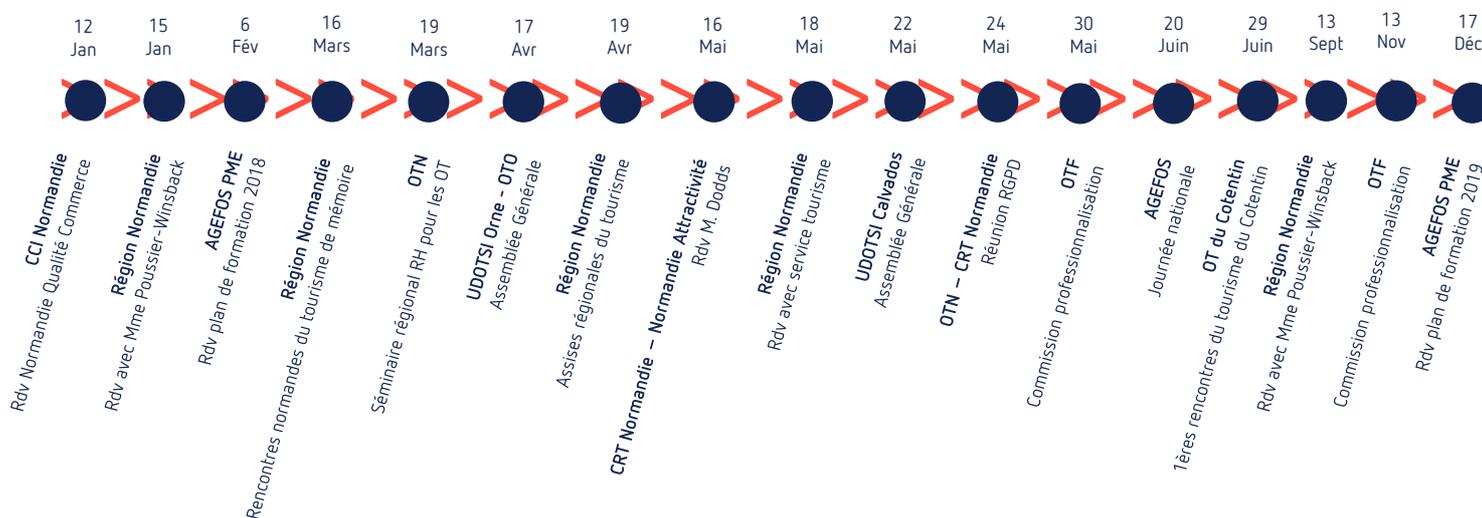
Fan Page Facebook
[/frotsi.normandie](https://www.facebook.com/frotsi.normandie)

56	1 234	14%
Publications	Fans au 31/12/2018	Taux d'interaction

41 259	8 699	1 755
Portée des publications	Clics sur les publications	Réactions aux publications

PÔLE VIE ASSOCIATIVE & FINANCIÈRE

Les rdv réseaux et partenaires institutionnels



Gestion administrative, financière et RH d'OTN

- 17/01 : contrôle URSSAF – Bilan : + 211€ à créditer à OTN car trop perçu par l'URSSAF.
- 24/01 : clôture de la comptabilité 2017 avec ACCES ENTREPRISE, expert-comptable.
- 22/02 : commissaire aux comptes : Finalisation contrôle des comptes 2017 – Bilan : les comptes ont été certifiés exacts et sincères.
- 6/03 : RDV Caisse d'Épargne avec M. ENGUEHARD, Trésorier.
- 8/03 : entretiens professionnels + entretiens d'évaluation des collaborateurs.
- Novembre : procédure de recrutement remplacement congé maternité Emilie et entretiens stagiaires dans le cadre de la mission Pass Accueil Normandie 2019.
- Equipements : suivi du fonctionnement et des contrats des équipements (serveur, standard téléphonique, parc informatique, mobiles, photocopieur, extincteurs,...). Suivi des deux véhicules de service (location et entretien) : remplacement des deux véhicules.

Formations suivies par les salariés

- 31/05 : formation RGPD > N. COQUILLARD.
- 05/07 : formation convention collective > E. TRICOIRE.
- 17-18/07 : formation SADI, dispensée par la MONA à l'équipe d'OTN + 5 autres RT : Oise, Hauts de France, PLL, Bourgogne.
Objectif : OTN souhaite déployer début 2019 un module d'accompagnement au Schéma d'Accueil et d'Information pour les OT normands, afin de les aider dans leur stratégie générale d'Accueil.

OTF – Fédération Nationale

- 25/01, 20/03, 25/05, 4/09, 12/12 : participation aux CA d'OTF – PARIS.
- 8/03 : AGE d'OTF – PARIS.
- 15/05 : AG électorale d'OTF – PARIS. Marie-Flo GUY et Béatrice GUILLAUME réélues administratrices d'OTF.
- 27 et 28/09 : journées nationales des OT - TOURS.
- 5/12 : RDV des 3 RT salariés élus au CA d'OTF (MFG - FR Normandie, Marie LE BIHAN – CRT Centre Val de Loire et F. HENNIION, UD Nord) avec C. MARCHAIS-OTF pour échanger sur les attentes d'OTF vis-à-vis des RT et sur la stratégie d'OTF.

Vie statutaire

- Préparation des Conseils d'Administration (30/01, 05/04 et 29/10).
- Préparation de l'Assemblée Générale (29/05 à St-Martin-aux-Chartrains).

Interventions extérieures

- 30/01 et 18/12 : Intervention IUT de Caen – Licence Pro Tourisme : déployer sa stratégie web et webmarketing.
- 20 et 27/11 : Intervention IUT de Caen – Licence Pro Tourisme : pourquoi et comment déployer la Marque Qualité Tourisme™ en OT.

PÔLE VIE ASSOCIATIVE & FINANCIÈRE

Stratégie et modèle économique d'OTN

Objectifs :

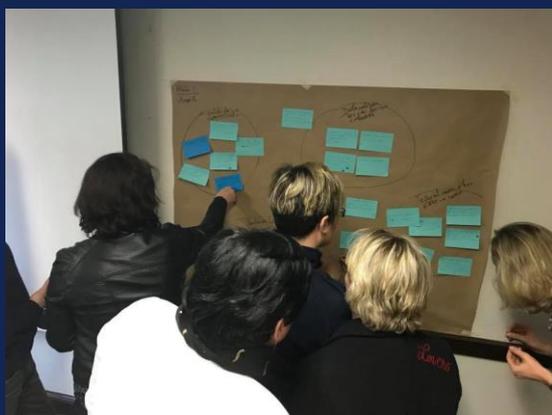
Dans la continuité des travaux engagés en 2017, OTN a recensé et formalisé les attentes des nouveaux OTI constitués post Loi NOTRe, pour ajuster son positionnement d'OTN et revoir son modèle économique face à ces évolutions structurelles.

09/01/2018 : séminaire de co-construction de la stratégie d'OTN avec les OT, présidé par O. PETITJEAN, Président et B. GUILLAUME, Présidente déléguée ; co-animé par P. RUELLE, Cabinet le Belvédère Conseil, les membres du groupe de travail « Stratégie et modèle économique » ainsi que l'équipe salariée d'OTN.

06/09/2018 : réunion du groupe de travail « Modèle économique d'OTN » pour travailler sur les ressources financières 2019 (cotisations, accompagnements individuels, fonds divers mobilisables,...).

Septembre/Octobre 2018 : Marie-Flo GUY a exploré différentes actions à mener en 2019 pour financer le poste d'E.TRICOIRE et ainsi maintenir le projet associatif voté en 2015 et consolidé en 2018. Ces éléments ont été présentés et débattus lors du Conseil d'Administration du 29/10.

Décembre 2018 : rédaction et transmission du dossier de demande de subvention 2019 à la Région Normandie.



PÔLE VIE ASSOCIATIVE & FINANCIÈRE

Les rdv individuels dans les OT

Suite aux travaux collectifs engagés lors du séminaire du 09/01/2018, les OT ont émis le souhait de rencontrer les chargés de missions et élus d'OTN une fois par an et en dehors des accompagnements que les chargés de missions assurent respectivement dans le cadre de leurs missions.

Objectifs : permettre à chaque OT d'échanger individuellement avec un interlocuteur d'OTN pour évoquer réciproquement les problématiques, les objectifs, la stratégie et l'apport mutuel entre les 2 structures.

52 OT rencontrés individuellement par les chargés de mission d'OTN

- 10/01 : OT Pont-l'Évêque Intercom (14) – M-Flo GUY
- 07/06 : OT Caen-la-Mer (14) – E. LEMONNIER-LESLÉ
- 19/06 : OT des Collines du Perche (61) – E. TRICOIRE
- 19/06 : OT des Sources de l'Orne (61) – E. TRICOIRE
- 05/07 : OT Bernay Terres de Normandie (27) – M-Flo GUY
- 05/07 : OT Rouen Normandie (76) – M-Flo GUY
- 06/07 : OT Eure Madrie Seine (27) – E. TRICOIRE
- 09/07 : OT du Vexin Normand (27) – E. TRICOIRE
- 10/07 : OT de Trouville/Mer (14) – N. COQUILLARD
- 10/07 : OT de Honfleur (14) – N. COQUILLARD
- 11/07 : OT Coutances Tourisme (50) – M-Flo GUY & B. GUILLAUME
- 11/07 : OT Côte Ouest Centre Manche (50) – M-Flo GUY & B. GUILLAUME
- 11/07 : OT Lieuvin Pays d'Auge (27) – E. TRICOIRE
- 12/07 : OT Argentan Intercom (61) – E. LEMONNIER-LESLÉ & B. GUILLAUME.
- 12/07 : OT Putanges Collines de Normandie (61) – E. LEMONNIER-LESLÉ & B. GUILLAUME.
- 12/07 : OT Terroir de Caux (76) – N. COQUILLARD
- 12/07 : OT Dieppe Maritime (76) – N. COQUILLARD
- 19/07 : OT Destination Le Tréport-Mers (76) – E. TRICOIRE
- 26/07 : OT Seine Normandie Agglomération (27) – M-Flo GUY
- 26/07 : OT Evreux « Le Comptoir des Loisirs » (27) – M-Flo GUY
- 30/08 : OT Falaises du Talou (76) – N. COQUILLARD
- 30/08 : OT du Plateaux de Caux Maritime (76) – N. COQUILLARD
- 06/09 : OT du Pays de Mortagne (61) – N. COQUILLARD
- 06/09 : OT Normandie Sud Eure (27) – N. COQUILLARD
- 07/09 : OT Terres de Nacre (14) – N. COQUILLARD
- 11/09 : OT de Fécamp (76) – E. TRICOIRE
- 11/09 : OT Bayeux Intercom (14) – M-Flo GUY
- 12/09 : OT Roumois Seine (27) : N. COQUILLARD
- 12/09 : OT Pont-Audemer Val de Risle (27) – N. COQUILLARD
- 12/09 : OT du Pays de Domfront (61) – E. TRICOIRE
- 14/09 : OT du Cotentin (50) – M-Flo GUY
- 18/09 : OT Caux Vallée de Seine (76) – M-Flo GUY & B. GUILLAUME
- 19/09 : OT Le Havre (76) – E. TRICOIRE
- 26/09 : OT du Pays du Neubourg (27) – E. LEMONNIER-LESLÉ
- 26/09 : OT Seine Eure (27) – E. LEMONNIER-LESLÉ
- 26/09 : OT Val Es Dunes (14) – E. TRICOIRE
- 10/10 : OT Inter Caux Vexin (76) – E. LEMONNIER-LESLÉ
- 11/10 : OT St-Lô Agglo (50) – E. LEMONNIER-LESLÉ
- 11/10 : OT Isigny Omaha (14) – E. LEMONNIER-LESLÉ
- 30/10 : OT Ouche en Normandie (61) – E. TRICOIRE
- 30/10 : OT du Pays Mélois (61) – N. COQUILLARD
- 30/10 : OT des Hauts du Perche (61) – E. TRICOIRE
- 07/11 : OT Villedieu Intercom (50) – E. LEMONNIER-LESLÉ
- 08/11 : OT Bagnoles de l'Orne (61) – N. COQUILLARD
- 13/11 : OT Lyons Andelle (27) – M-Flo GUY
- 13/11 : OT des 4 rivières en Bray (76) – M-Flo GUY
- 14/11 : OT de Forges-les-Eaux (76) – M-Flo GUY
- 14/11 : OT Aumale-Blangy (76) – M-Flo GUY
- 14/11 : OT Baie du Cotentin (50) – N. COQUILLARD
- 16/11 : OT Mont-St-Michel Normandie (50) – M-Flo GUY
- 16/11 : OT Suisse Normande (14) – N. COQUILLARD
- 04/12 : OT Normandie Cabourg Pays d'Auge (14) – N. COQUILLARD

Les OT n'ayant pas été rencontrés en 2018 (changement de direction, indisponibilités...) le seront en 2019.

Règlementation Générale pour la Protection des Données (RGPD)

Honfleur, le 24/05/2018 : organisation d'une réunion d'information à destination du réseau des OT sur la nouvelle réglementation RGPD. Conférence de Maître Weller (Cabinet BDD Avocats) sur le cadre de la réglementation. Intervention de Laurent Helbert (CRT) pour illustration et impact sur la base de données touristique régionale.

PÔLE VIE ASSOCIATIVE & FINANCIÈRE

Connaissance du réseau : grande radioscopie des OT de Normandie

Contexte et objectifs :

Dans le contexte actuel, qui a vu en 2017 la quasi-totalité des structures se réorganiser territorialement, une radioscopie précise de l'ensemble du nouveau réseau des Offices de Tourisme de Normandie post loi NOTRe était obligatoire. OTN a donc interrogé l'ensemble du réseau normand pour affiner ses connaissances relatives aux données suivantes : les ressources humaines, l'emploi et la formation, les budgets, les actions web/webmarketing et les données accueil...

Ce panorama permet à OTN de mieux matérialiser le poids que représente notre réseau auprès de nos partenaires régionaux et nationaux, mais également de mieux appréhender les accompagnements pour ces nouveaux OT.

Pour aider N. COQUILLARD dans cette tâche, Eva RATOVONDRAHONA, étudiante en master 2 Géographie à l'Université de Caen, a été engagée dans le cadre d'un stage pour une durée de 4 mois entre avril et juillet 2018.

La restitution de cette radioscopie a été communiquée au réseau le 20/09/2018 à l'occasion de l'envoi d'une lettre d'info réseau (e-letter).



OTN FORMATION



Suite au repositionnement du CLIC Normandie, le CA de la Fédération, qui s'est réuni le 29/10, a confirmé l'engagement d'OTN sur le champ la formation.

En amont du CA :

- Réalisation d'un sondage auprès du réseau des OT sur son souhait de se former via une offre de formations proposée par OTN.

En aval du CA :

- OTN Formation a été officiellement reconnu par le Datadock (critères qualité des organismes de formation) et peut donc bénéficier des fonds de la formation professionnelle.
- Recensement des besoins en formation des OT.
- Analyse, synthèse et identification de thèmes prioritaires à déployer en 2019.
- Identification d'organismes de formation pouvant répondre aux besoins.
- 09/11/2018 : RDV CNFPT Normandie pour identifier les modalités d'un éventuel partenariat OTN/CNFPT, favorisant l'accès des agents de la FPT aux formations 2019 proposées par OTN.
- Fin 2018 : travail sur l'offre à proposer pour engager les premières formations au 1^{er} trimestre 2019.

Première action de formation dispensée par OTN Formation

À la demande de l'OTI du Territoire de Deauville, Marie-Flo GUY a dispensé la formation « animer le suivi de la marque Qualité Tourisme™ » auprès de 4 référentes qualité de l'OT. Elle a eu lieu les 6 et 7/12 dans les murs de l'OT.

Les objectifs :

- Maintenir le niveau de qualité reconnu par l'audit.
- Savoir prendre du recul, s'émanciper et faire évoluer le système qualité post audit.
- Animer la démarche pour éviter l'essoufflement de l'équipe.
- Développer la démarche qualité à l'ensemble de la destination.

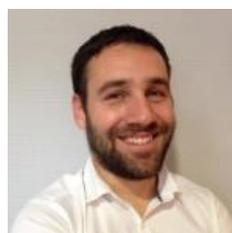
Formation construite « sur mesure » en fonction du contexte de l'OT, du niveau des stagiaires et de leurs besoins/attentes.

Bilan : stagiaires très satisfaits, qui affirment pouvoir mettre en application ce qu'ils ont appris. Implication d'OTN Formation de A à Z dans ce projet : depuis l'identification du besoin en formation, la définition des objectifs, l'organisation logistique, l'animation de la formation, jusqu'à la facturation et l'évaluation de la formation.

UNE ÉQUIPE À VOTRE DISPOSITION



Marie-Flo GUY
Responsable - Chargée de mission Qualité
mfguy@ottnormandie.fr
06. 09. 01. 37. 80
02. 72. 88. 02. 41



Nicolas COQUILLARD
Chargé de mission E-tourisme
ncoquillard@ottnormandie.fr
06. 25. 74. 33. 14
02. 72. 88. 02. 42



Emmanuel TRICOIRE
Chargé de mission Stratégie &
Structuration territoriale
etricoire@ottnormandie.fr
02. 72. 88. 02. 44



Déborah CORDRAY
Assistante administrative
dcordray@ottnormandie.fr
02. 31. 44. 82. 97



Emilie LEMONNIER-LESLÉ
Chargée de mission
Professionnalisation & Qualité
elemonnierlesle@ottnormandie.fr
02. 72. 88. 02. 43



Offices de
Tourisme
de France

Offices de Tourisme &
Territoires de Normandie

Offices de Tourisme & Territoires de Normandie 9
rue Jean-Baptiste Colbert
14 000 CAEN
02. 31. 44. 82. 97.
contact@ottnormandie.fr

www.ottnormandie.fr

facebook.com/frotsi.normandie 