



SYNTHÈSE
-
PLAN D' ACTIONS 2022/2025



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

Edito

Chers élus, directeurs et salariés des Offices de Tourisme de Normandie,
Chers partenaires,

Alors que le projet fédéral d'OTN 2018-2021 s'achève sur un bilan très positif, OTN a mené un travail d'écoute de ses adhérents et de réflexion pour déterminer sa future stratégie 2022-2025. En effet, les actions déployées durant les 3 dernières années ont globalement répondu aux demandes des adhérents, dans un contexte économique et sanitaire contraint et qui a fortement touché notre secteur d'activité. OTN a su écouter, s'adapter, réagir, rebondir et a toujours été aux plus près des attentes de son réseau, les 63 OT de Normandie.

Ce réseau, composé de 178 Bureaux d'Information Touristique et de 585 ETP/ 630 salariés, est mobilisé pour déployer les actions confiées par leurs collectivités de tutelle, les intercommunalités ou les municipalités. Les OT normands sont très disparates en termes de moyens humains, financiers, structurels et organisationnels. A noter que 35 OT sont composés de moins de 6 ETP.

Dans ce paysage hétérogène, OTN s'investit pleinement pour tenter de relever chaque jour le défi de les animer, de les fédérer et de les faire échanger sur leurs projets communs.

La crise sanitaire n'a pas ménagé les OT, les équipes ont notamment souffert d'un télétravail ou d'un chômage partiel/total forcé. Mais elle a été un réel accélérateur de remise en question et de changement des pratiques, voire de transformation des usages et des organisations. Cette capacité d'adaptation leur a permis de poursuivre leurs missions, afin de garantir les meilleures prestations aux clients, dont plus de 80% sont des clientèles françaises ou de proximité sur les années 2020 et 2021.

Les défis à venir sont majeurs, notamment trouver un juste équilibre entre la reconquête des marchés étrangers et la préservation des richesses naturelles de notre Région Normandie, tout en veillant à ce que les habitants, premiers visiteurs de proximité, puissent bénéficier de l'attractivité de la Région et de son très beau cadre de vie.

Forte de ces constats, la fédération a eu à cœur de remettre en perspective son projet fédéral. L'objectif est de déceler les améliorations possibles sur l'offre de services existante, identifier les actions nouvelles à déployer, mais également s'autoriser à arrêter des actions à faible valeur ajoutée pour le réseau.

La méthode de collecte des besoins et attentes du réseau

Pour ce faire, la fédération a eu recours à 3 temps de collecte des attentes et souhaits d'évolutions, à partir de l'offre de services actuelle :

- ✓ Séminaire d'équipe d'OTN > le 12/07, au Mont Saint Michel.
- ✓ Journée technique des adhérents > le 7/10, au Mercure Caen Côte de Nacre, 44 participants représentant 35 OT.
- ✓ Questionnaire en ligne > du 8/10 au 15/10, transmis / mail aux 63 adhérents, une dizaine de réponses complémentaires reçues.

46 OT ont pu s'exprimer sur leurs attentes, ce qui a permis à OTN de construire son projet fédéral, qui a été débattu puis voté en Conseil d'Administration le 25 octobre 2021.

Soyez assurés de notre engagement et de notre écoute, au service du réseau des OT de Normandie.



Olivier PETITJEAN
Président d'OTN,
Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie.

Une fédération reposant sur des valeurs partagées

Les adhérents ont pu s'exprimer sur les valeurs de la fédération, en répondant par des mots clés. Ces mots clés démontrent que l'ADN d'OTN réside dans l'**accompagnement**, l'**animation du réseau composé des adhérents d'OTN**, le **partage** et le **soutien**. L'ensemble de ces mots clés véhiculent l'image d'une **fédération forte, solidaire et proche de ses adhérents**.



Trois marqueurs forts des actions fédérales, reconnus par le réseau



L'ANIMATION DE COLLECTIFS

Les Offices de Tourisme doivent être interconnectés pour échanger sur leurs pratiques, leurs expertises et leurs problématiques. OTN est le point central de ce réseau, permettant à chaque membre de bénéficier de l'expérience des autres, dans le but de performer son organisation.

À travers ce partage permanent, les Offices de Tourisme et OTN s'engagent à s'informer réciproquement de leurs bonnes pratiques. OTN favorise la connaissance mutuelle et l'enrichissement des projets, par l'apport des uns et des autres.

Grâce à cette coopération, OTN est le garant d'une cohésion et d'une vision partagée, plaçant chaque Office de Tourisme au cœur du dispositif.



LA FORMATION DES SALARIÉS

Contribuer à la montée en compétences des salariés des Offices de Tourisme est l'un des enjeux majeurs identifié par le Conseil d'Administration d'OTN.

Plusieurs dispositifs sont proposés au réseau pour former les équipes : aide à la construction du plan de développement des compétences, organisation de formations collectives spécifiques pour les OT, boîte à outils de gestion des ressources humaines.



LES ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUALISÉS

Chaque Office de Tourisme est unique. C'est pour cette raison qu'OTN propose des services individualisés, pour les aider à formaliser et déployer leur stratégie.

Synthèse des besoins et attentes du réseau

Les missions actuelles sont à maintenir, notamment l'offre de formation qui a été largement félicitée, tant les propositions pédagogiques sont qualitatives, sans compter que cela génère une source d'autofinancement non négligeable pour OTN, comme certains OT l'ont souligné le 7/10.

Certaines missions doivent être requestionnées à la marge ou subir une évolution ou une transformation pour viser l'efficacité de l'action > le suivi de la MQT en est un exemple.

3 missions ont été débattues :

- Secrets Normands
- Le jeu « En quête de Normandie »
- Chambre d'Hôtes Références (CHR)

Enfin, **une trentaine de nouvelles actions ont été proposées, dont la plupart visent l'animation du réseau, pour développer encore plus le partage d'expériences inter-OT et la connaissance territoriale partagée, pour faciliter le transfert des flux.**

Cette créativité, très porteuse et productive, démontre que le réseau des OT normands est dynamique, solidaire et pleinement conscient des enjeux à relever **ensemble** demain. Il est également important de constater qu'OTN est l'acteur incontournable pour mailler les OT, tisser des liens et créer des moments de partage et de connaissance mutuelle, indispensables à la vie d'un réseau.

Cependant, la synthèse des travaux soulève la problématique suivante : une trentaine de nouvelles actions ont été formulées, contre 3 missions qui ont été évoquées dans la section « à arrêter ». Seuls l'autofinancement ou la coopération permettront le déploiement de nouvelles missions.

Dans ce contexte, **les OT devront plus que jamais être consom'acteurs d'OTN, en bénéficiant des actions déployées dans l'offre de services, mais surtout en contribuant aux actions d'animation, de connaissance et de partage d'expériences pour le réseau.**

AXE 1 - STRUCTURER

Accompagner et outiller les Offices de Tourisme, pour les aider à déployer et/ou ajuster leur stratégie de développement touristique.

OTN propose à chaque OT de mener une réflexion sur sa stratégie touristique, pour atteindre les objectifs fixés par sa collectivité de rattachement.

À partir des outils et méthodes conçus par OTN, notamment ceux destinés à l'observation de destination, l'OT sera en mesure de définir une stratégie et d'en assurer le suivi, en conformité avec les cibles choisies.



Accompagner la structuration des Offices de Tourisme



Aider à définir la stratégie web & webmarketing des OT



Outiller les OT : connaissances clientèles & efficience des OT



Assurer un centre de ressources "juridique et social" et les accompagner dans leurs démarches (classement..)



Assurer une veille réglementaire, numérique, accueil...

AXE 2 - QUALIFIER

Faire des Offices de Tourisme les chefs d'orchestre incontestables de l'accueil touristique territorial

Les OT sont au cœur de l'accueil des visiteurs sur leur destination. Pour que leur expertise soit reconnue, OTN les accompagne dans la connaissance de l'offre touristique, la reconnaissance de leur savoir-faire et le déploiement de l'accueil numérique.

- ✓ Déployer la marque Qualité Tourisme™ dans les OT et animer le dispositif
- ✓ Suivre les OT marqués Qualité Tourisme™
- ✓ Accompagner la définition de la stratégie d'accueil des OT - SADI
- ✓ Développer, pour les OT, l'outil de connaissance de l'offre touristique régionale - Pass Accueil Normandie
- ✓ Accompagner les OT dans les démarches Chambre d'hôtes référence®
- ✓ Accompagner les OT dans les démarches de développement durable et de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

AXE 3 - FORMER

Former les salariés des OT pour s'adapter aux évolutions des métiers

La formation des salariés est essentielle pour répondre aux objectifs de développement touristique et faire face à l'évolution des comportements des visiteurs.

Les actions proposées par OTN permettent aux OT de maintenir ou développer les compétences des collaborateurs, d'accompagner les salariés pour s'adapter aux évolutions des métiers, d'accroître leur niveau de qualification et favoriser leur évolution.

- ✓ Construire une offre de formations spécifiques aux Offices de Tourisme et en faciliter l'accès (coût, format, durée...)
- ✓ Aider les OT à la mise en place de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et Compétences (GPEC)
- ✓ Déployer la boîte à outils "gestion des ressources humaines" dédiée aux métiers des OT
- ✓ Faciliter la coopération inter-OT pour maintenir les ressources RH performantes

AXE 4 - ANIMER

Faciliter le partage d'expériences et la coopération entre Offices de Tourisme

OTN incite à la connaissance mutuelle pour l'enrichissement des projets, en multipliant les rencontres entre les OT. La fédération est garante d'une vision partagée et d'une cohésion entre les OT.

- ✓ Favoriser et organiser les échanges d'expériences : identifier les bonnes pratiques pour faciliter les échanges et s'inspirer, animer les salariés par clubs métiers, faciliter la découverte inter-OT (éductour, « vis ma vie », mettre à disposition un outil collaboratif d'échange de documents, programmer des webséminaires)
- ✓ Programmer les Ateliers Réseaux : identifier les OT experts d'une thématique pour la partager au sein du réseau
- ✓ Echanger individuellement avec les OT du réseau? en programmant une « JOT - journée OT » permettant à l'équipe d'OTN de mieux connaître les salariés et les missions qu'ils déploient
- ✓ Déployer un plan de communication interne au réseau des OT normands
- ✓ Rendre autonomes les OT dans la coordination du jeu régional « En Quête de Normandie »
- ✓ Relayer le dispositif « Secrets Normands » : transférer les compétences aux OT pour les rendre autonomes dans l'organisation et l'animation des ateliers de collecte de secrets

AXE 5 - GÉRER

Assurer le fonctionnement et la pérennité de l'association

Les administrateurs et l'équipe salariée s'engagent à avoir une bonne connaissance du réseau, afin d'ajuster la stratégie de la fédération et atteindre les objectifs de développement touristique fixés avec la Région Normandie.



Définir et suivre la stratégie de la fédération régionale



Assurer le suivi administratif et financier de l'association



Gérer les ressources humaines de l'association



Organiser et animer la vie statutaire associative

Une équipe à votre service



MARIE-FLO GUY

Directrice



DÉBORAH CORDRAY

Administration



ROMANE MOREAU

Chargée de mission



NICOLAS COQUILLARD

Chargé de mission



EMMANUEL TRICOIRE

Chargé de mission

OTN - Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie
9, rue Jean-Baptiste Colbert
14 000 CAEN

Standard : 02 31 44 82 97

E-mail général : contact@ottnormandie.fr

Site web : www.ottnormandie.fr



facebook.com/otn.normandie



linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie

Avec le soutien de

