OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

RAPPORT D'ACTIVITÉS

Réseau des Offices de Tourisme de Normandie

2020

Préambule

L'action menée toute l'année par la Fédération Régionale vise à décliner la stratégie votée par le Conseil d'Administration.
Elle émane des besoins des Offices de Tourisme normands et des attentes des visiteurs et de leurs comportements en constante évolution.
Cette stratégie s'inscrit dans la politique de développement touristique et économique de la Région Normandie, avec un grand objectif : faire de la Normandie une destination touristique d'excellence.

En étroite collaboration avec ses partenaires, tels que le Comité Régional du Tourisme, ADN Tourisme - Fédération Nationale des institutionnels et les agences départementales de développement touristiques de Normandie, OTN déploie une offre de services dédiée au développement des Offices de Tourisme normands.

Pour rappel, la stratégie de la Fédération s'articule autour de 5 axes forts, déployés par les 5 salariés permanents :

AXE 1 STRUCTURER	AXE 2 QUALIFIER	AXE 3 FORMER	AXE 4 ANIMER	AXE 5 GÉRER
Accompagner les OT pour ajuster leur stratégie de développement touristique	Faire des OT les chefs d'orchestre incontestables de l'accueil touristique territorial	Former les salariés des OT pour s'adapter aux évolutions des métiers	Animer le réseau en favorisant le partage d'expérience	Assurer le fonctionnement et la pérennité de l'association

Sommaire

P 2 Préambule
P 4 Le réseau en quelques chiffres
P 6 Quelques temps forts en 2020

P 7 **AXE 1 : STRUCTURER**
P 8 Observation touristique locale
P 10 Observation interne des OT
P 11 Structuration territoriale

P 12 **AXE 2 : QUALIFIER**
P 13 Marque Qualité Tourisme™
P 15 Stratégie d'Accueil & diffusion de l'information
P 16 Radioscopie du réseau des OT
P 17 Secrets Normands
P 18 Classement des OT
P 18 Pass Accueil Normandie

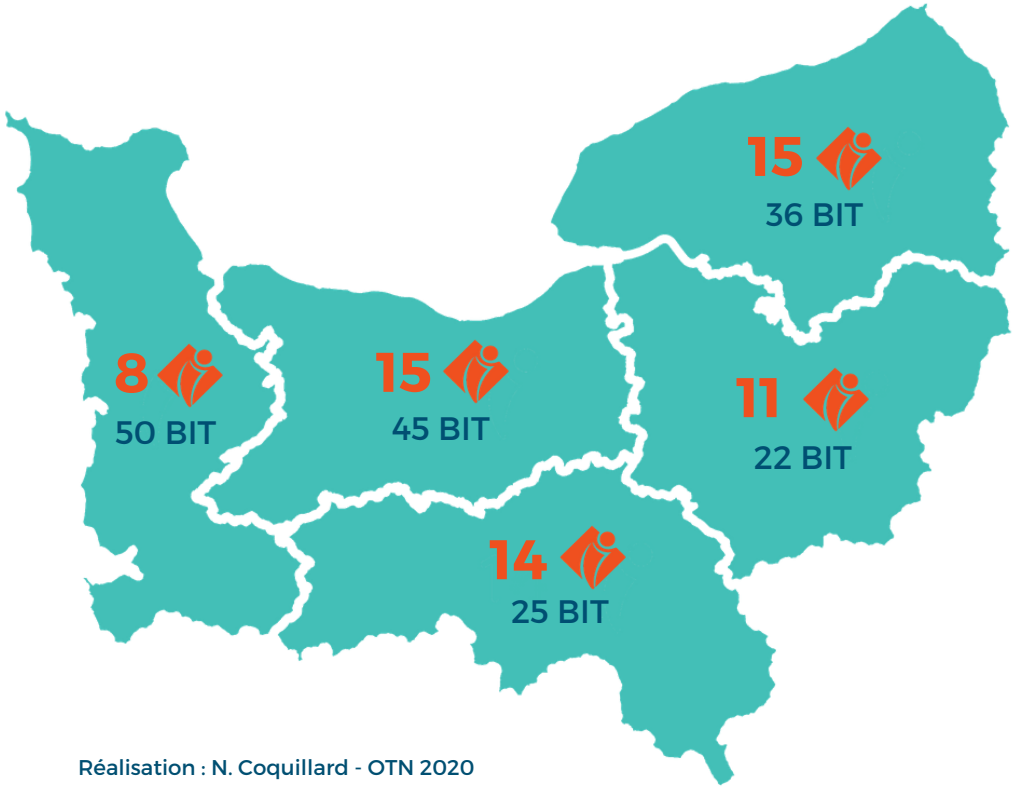
P 19 **AXE 3 : FORMER**
P 20 OTN Formation
P 21 Les formations dispensées

P 23 **AXE 4 : ANIMER**
P 24 Les ateliers thématiques
P 25 Les journées réseaux
P 26 Communication fédérale
P 28 Veille juridique & sociale

P 29 **AXE 5 : GÉRER**
P 30 Vie associative & financière

P 31 **ACTIVITÉS SPÉCIALES CRISE COVID-19**
P 33 Les web-séminaires
P 34 Les formations E-learning
P 35 La coordination du jeu "En Quête de Normandie"
P 36 La ré-ouverture des OT
P 38 Les partenariats

Le réseau en quelques chiffres



Réalisation : N. Coquillard - OTN 2020

63 OFFICES DE TOURISME (STRUCTURES JURIDIQUES)

178 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

630 SALARIÉS PERMANENTS

2.9M VISITEURS ACCUEILLIS DANS LES OT

8.2M VISITEURS UNIQUES SUR LES SITES WEB DES OT

Organisation structurelle

La nomenclature des 63 OT normands par département

Carte du réseau visible page 40

CALVADOS

- 1/ OT Isigny Omaha
- 2/ OT Bayeux Intercom
- 3/ OT Seulles 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

15

Variation du nb d'OT 2018 > 2020

=

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

11

Variation du nb d'OT 2018 > 2020

- 2 OT

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

8

Variation du nb d'OT 2018 > 2020

=

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 Mêlois
- 45/ OT du Pays de Mortagne
- 46/ OT des Collines du Perche Normand
- 47/ OT Coeur du Perche
- 48/ OT des Hauts du Perche

14

Variation du nb d'OT 2018 > 2020

=

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

- 1 OT

Quelques temps forts en 2020

1. **Casino de Villers/Mer - 16/01/2020**
   2ème Journée Régionale de l'Accueil
   110 participants

2. **Musée Malraux Le Havre - 23/01/2020**
   Journée des directeurs et responsables d'OT

3. **Mémorial de Caen - 04/02/2020**
   Séminaire régional Qualité Tourisme™
   91 participants

4. **Web-séminaire Qualité Tourisme- 31/03/2020**
   Plus de 200 participants

5. **Web-séminaires SADI Inspi - 12/06/2020**
   380 participants

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

AXE 1
STRUCTURER

Accompagner les OT pour ajuster leur stratégie
de développement touristique

2020

Déploiement de la mission

Premier trimestre

- Création d'une page Facebook dédiée (groupe fermé réservé aux OT normands engagés) > favoriser les échanges d'expériences.
- Points individuels avec les OT engagés en 2019 sur les outils mis en œuvre ou en prévision et sur les éventuelles difficultés rencontrées.
- Identification des outils et sources de données pouvant être mobilisés dans le cadre des accompagnements SADI.
- Réunion du groupe de travail « observatoires » en webséminaire : point sur l'évolution de la boîte à outil, tour de table de l'avancée des observatoires sur les territoires, intervention du CRT.

Deuxième trimestre

- Evolution et mise à jour de la boîte à outils, en particulier l'enquête clientèle et élaboration d'une enquête clientèle « événements ». Ces évolutions font suite aux retours des OT ayant mis en place des enquêtes en 2019.
- Travail sur une trame d'enquête auprès des habitants et clientèles de proximité, à administrer par les OT volontaires de Normandie et Bourgogne-Franche-Comté sur la saison estivale (14 engagements d'OT confirmés sur les 2 régions confondues).

Formations

- Avril/mai : élaboration et animation d'une formation en e-learning « mettre en place un observatoire de destination » à destination de 19 OT de Bourgogne-Franche-Comté > 23 participants répartis en 2 groupes (2 x 5 sessions, soit environ 30 heures de formation au total). Cette action a généré 7 590 euros de recettes pour OTN.
Notons par ailleurs un retour très positif de la part des participants.

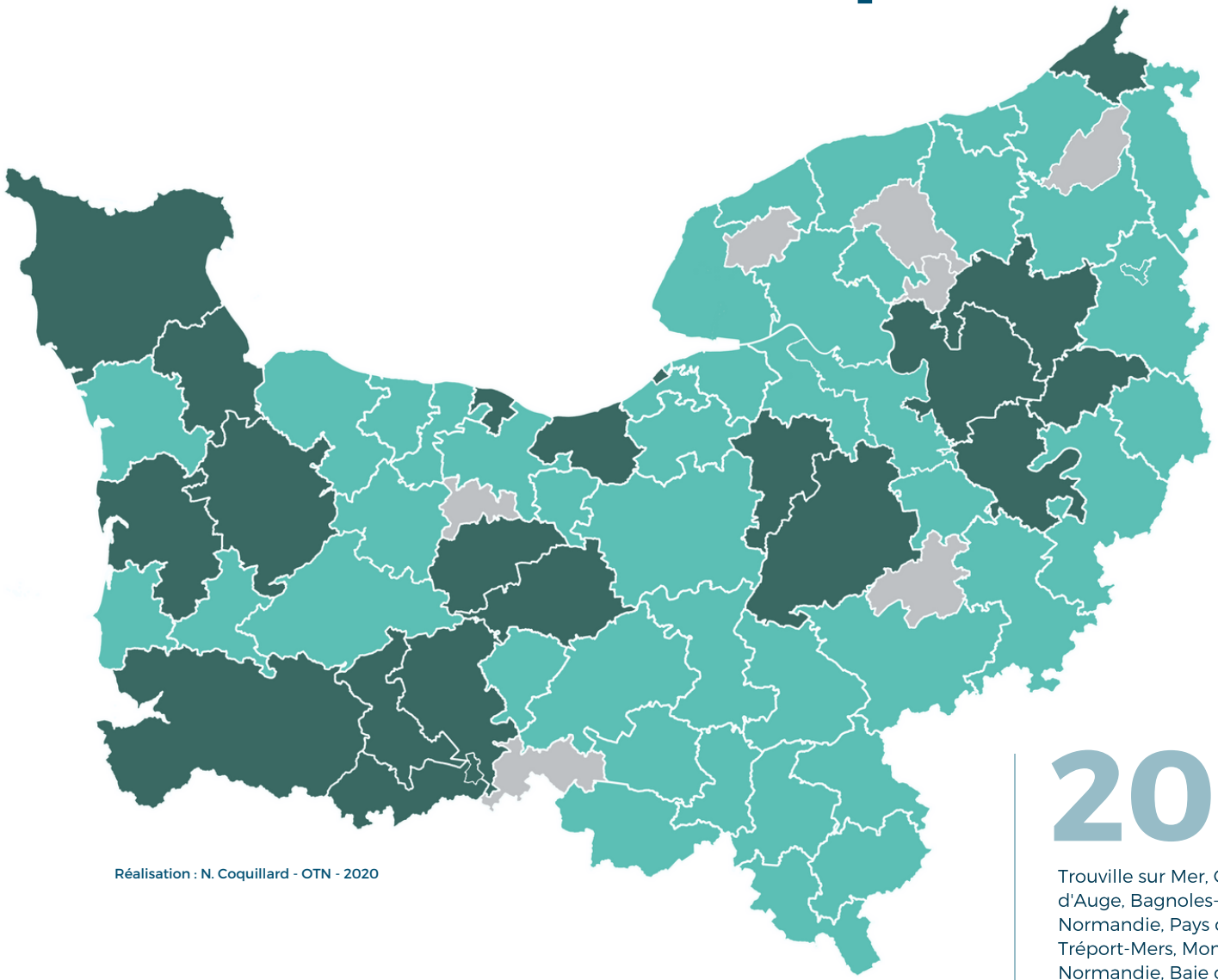
- Juin : animation d'une formation en e-learning « mettre en place un observatoire de destination » à destination de 4 OT de Normandie et de 2 OT Bourgogne-Franche-Comté > 6 participants (environ 30 heures de formation au total).
Cette action a généré 2 280 euros de recettes pour OTN.

AXE 1 : STRUCTURER

Observation touristique locale

AXE 1 : STRUCTURER

Observation touristique locale



Réalisation : N. Coquillard - OTN - 2020

20 OFFICES DE TOURISME ENGAGÉS

Trouville sur Mer, Cotentin, Normandie Cabourg Pays d'Auge, Bagnoles-de-l'Orne, Bernay Terres de Normandie, Pays de Domfront, Lyons Andelle, Le Tréport-Mers, Mont-Saint-Michel Normandie, Rouen Normandie, Baie du Cotentin, Flers Agglo, Terres de Nacre, Lieuvin Pays d'Auge, Saint-Lô Agglo, Normandie Caux Vexin, Seine-Eure, Coutances Tourisme, Suisse Normande Tourisme et Pays de Falaise

Observation interne des OT

Dispositif pilOT - ADN Tourisme

Le Club Indicateurs d'OTF, qui pour rappel, avait pour objectif de permettre aux Offices de Tourisme de disposer d'indicateurs de performance des structures, est en train d'évoluer vers pilOT, une plateforme en ligne, qui est ouvert à tous les OT adhérents à ADN Tourisme et qui leur permettra d'y intégrer leurs données internes et de se comparer en temps réel avec le réseau.

- 7 avril : réunion des 16 OT normands engagés dans le Club Indicateurs d'OTF en 2019, en webséminaire : restitution et échanges autour des résultats, présentation du projet pilOT.
- 27 février, 8 avril et 7 mai et 26 juin : participation aux Comités de Pilotage du projet pilOT.
- 14 avril et 12 mai : participation aux réunions d'information et d'échange pilOT à destination des Relais Territoriaux.
- Mai : test de la plateforme pilOT par OTN.
    - 2, 4 et 10 juin : participation à la formation pour la prise en main de la plateforme > habilitation d'OTN à former les OT normands volontaires à la saisie et à la validation de leurs données.

OTN anime ce dispositif auprès des OT normands volontaires : organisation des actions de formation/information, en lien avec ADN et le prestataire en charge du développement de la solution pilOT (Nouveaux Territoires), appui et suivi des OT sur la saisie des données et l'analyse des résultats.
Des ateliers de saisie des données sur la plateforme ont été co organisés avec la MASCOT (RT Bourgogne-Franche-Comté) :
- 22 et 23 juillet
- 10 et 11 septembre
- 2 et 9 décembre

15 OFFICES DE TOURISME NORMANDS ENGAGÉS DANS LE DISPOSITIF PILOT

Caen-la-mer Normandie, Rouen Normandie, Granville Terre et Mer, Suisse Normande Tourisme, Normandie Cabourg Pays d'Auge, Terres de Nacre, Bernay Terre de Normandie, Forges les Eaux, Bagnoles de l'Orne, Destination Le Tréport/Mers, Le Comptoir des loisirs-Evreux, Normandie Caux Vexin, Fécamp, Coutances Tourisme Portes du Cotentin.

Accompagnement de l'OT Côte Ouest Centre Manche

Participation aux comités de pilotage et groupes de travail dans le cadre de l'étude de territoire.
Pour rappel, en amont, diagnostic de l'OT réalisé par OTN en 2019.
Reprise de l'accompagnement sur la formalisation de la stratégie de l'OT.

Accompagnement à la mise en place d'un Office de Tourisme

En complément de l'accompagnement réalisé en 2019 pour l'EPCI de la Côte d'Albâtre.
Assistance à la création de l'OT de la Côte d'Albâtre.

Réforme de la compétence Tourisme

Diffusion d'une information sur la réforme de la compétence tourisme (loi du 27 décembre 2019), introduisant la possibilité pour certaines communes de reprendre leur compétence.

AXE 1 : STRUCTURER

Structuration territoriale

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

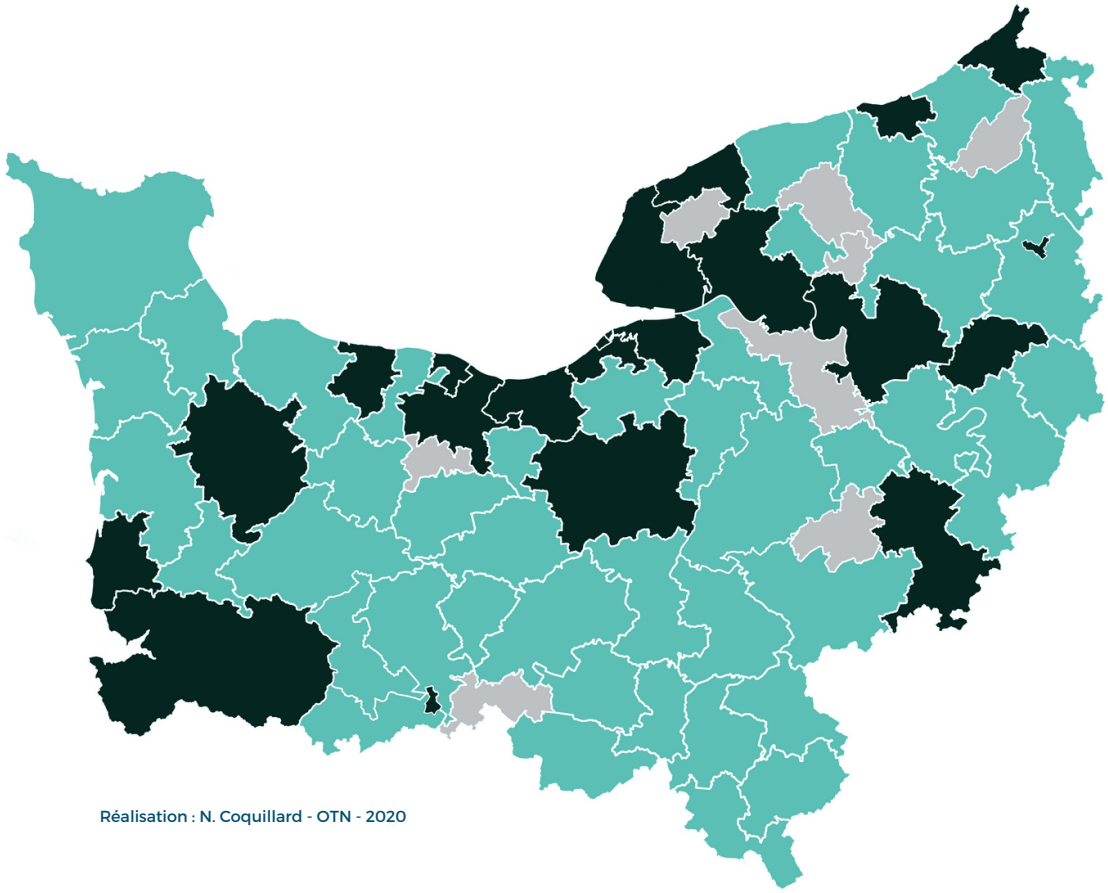
AXE 2
QUALIFIER

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

2020

Marque Qualité Tourisme™

Les Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme™ - 2020



Réalisation : N. Coquillard - OTN - 2020

21 OFFICES DE TOURISME MARQUÉS QUALITÉ TOURISME™

OT Mt-St-Michel Normandie, OT Granville Terre & Mer, OT de St-Lô Agglo, Bagnoles-de-l'Orne Tourisme, OT Normandie Cabourg Pays d'Auge, OT de Trouville/Mer, OTI du territoire de Deauville, OT Caen-la-Mer Normandie, OT Terres de Nacre, OT Bayeux Intercom, OTC d'Honfleur, Authentic Normandy, OT Lyons Andelle, Le Comptoir des Loisirs d'Evreux, Rouen Normandie Tourisme, Destination Le Tréport-Mers, OTI de Fécamp, Le Havre Etretat Normandie Tourisme, Caux Seine Tourisme, Dieppe Maritime Tourisme, OT de Forges-les-Eaux.

2 AUDITS BLANCS RÉALISÉS

Dieppe Maritime Tourisme et OT Alençon

2 AUDITS EXTERNES RÉALISÉS

OT Terres de Nacre, OTC d'Honfleur

2 ACCOMPAGNEMENTS VERS LA MQT

OT du Pays de Domfront, OT Bernay Terre de Normandie

Marque Qualité Tourisme™

Commission Qualité Tourisme™ - ADN Tourisme

Participation de Marie-Flo GUY à deux commissions, les 28/04, 16/06 et 06/11.
En raison de la crise sanitaire liée au COVID-19, la commission a travaillé pour demander un report à la DGE des audits 2020 à 2021. En effet, il n'était pas envisageable que les OT soient évalués, alors que la situation sanitaire ne leur permet pas de répondre aux exigences du référentiel.
Une réponse favorable de la DGE a été reçue et diffusée au réseau des OT par ADN Tourisme le **11 juin 2020**.

Possibilité de report des audits Qualité Tourisme™

Pour les Offices de Tourisme, cette possibilité de report concerne :

- **Les OT audités 2017 et dont la Marque Qualité Tourisme™ vient à échéance entre mars et décembre 2020**, pourront s'ils le souhaitent réaliser leur audit complet en 2021 (date à date par rapport à l'échéance, c'est-à-dire qu'un Office dont la Marque vient à échéance en septembre, pourra réaliser son audit complet avant septembre 2021).
- **Les OT audités en 2018 et devant réaliser une (ou des) visite(s) mystère en 2020** pour bénéficier de l'extension de labellisation à 5 ans, pourront réaliser cette (ou ces) visite(s) mystère(s) à partir de janvier 2021, en cohérence avec la saisonnalité de l'ouverture des OT et BIT concernés et les règles d'échantillonnage à respecter.
- **Les OT ayant réalisé leur audit complet d'adhésion entre octobre 2019 et mars 2020**, et devant réaliser une (ou des) visite(s) mystère dans les 6 mois, pourront réaliser cette (ou ces) visite(s) mystère(s) à partir de janvier 2021, en cohérence avec la saisonnalité de l'ouverture des OT et BIT concernés et les règles d'échantillonnage à respecter.
- **Les OT ayant réalisé un audit complet d'adhésion entre octobre 2019 et mars 2020 et n'ayant pas obtenu la labellisation** pourront réaliser leur audit complémentaire et visite(s) mystère(s) en 2021, en cohérence avec la saisonnalité de l'ouverture des OT et BIT concernés et les règles d'échantillonnage à respecter.

Il s'agit d'une possibilité de report, nous vous invitons à vous rapprocher d'OTN, afin de définir le calendrier le plus adapté à chaque Office. Des réunions ont été planifiées fin juin avec les auditeurs et les cabinets "visite mystère" agréés, afin de leur confirmer cette possibilité de report et de s'assurer de l'harmonisation des pratiques d'audit.

Après sondage, tous les OT normands concernés souhaitent reporter leurs audits à 2021.

Stratégie d'Accueil & de Diffusion de l'Information - SADI -

Une collaboration renforcée entre 4 relais territoriaux animateurs du SADI

Les 4 relais territoriaux régionaux de **Normandie, Bourgogne-Franche-Comté, Nouvelle-Aquitaine, et Hauts de France** accompagnent respectivement leur réseau sur les questions de stratégie d'accueil et de diffusion de l'information. A ce titre au premier trimestre 2020, de nombreux échanges ont eu lieu pour travailler de manière plus étroite sur ce sujet.

- Les boîtes à outils des 4 relais territoriaux ont été optimisées et partagées.

Une première action commune à 4, les SADI INSPI

A l'initiative d'OTN, il a été décidé de proposer à l'échelle des 4 réseaux régionaux, une série de web-séminaires consacrés aux stratégies d'accueil. Le projet a été salué et relayé par ADN Tourisme pour l'ouvrir à l'ensemble du réseau national des Offices de Tourisme.

3 épisodes du SADI INSPI ont eu lieu les 12/06, 03/07 et 24/11 rassemblant plus de **700 participants** sur les trois rdv cumulés. Un vrai succès en terme d'affluence, qui ne peut pas rester sans suite. Les 4 relais territoriaux ont déjà prévu de nouveaux rdv pour l'année 2021.

Radioscopie du réseau des OT

Une photographie actualisée du réseau

À partir du 1er trimestre 2020, OTN a lancé son enquête lui permettant d'avoir une vision relativement précise des 63 structures composant son réseau. La précédente radioscopie avait été réalisée en 2018.

Cette radioscopie se déroule en 2 temps :

- 1er semestre, une enquête en ligne : récolte des données socio-économiques des structures,
- 4ème trimestre, rdv en présentiel ou à distance dans les OT effectués par les salariés d'OTN (ET, NC et MFG). Objectifs : échanger sur les projets des OT et sur les actions déployées par OTN, pour connaitre les ambitions et perspectives de travail. Cela permet aux OT de formuler leurs objectifs et leurs attentes vis-à-vis d'OTN. Grâce à ces échanges, la stratégie de la fédération régionale peut être ajustée pour répondre aux besoins du réseau.

Quelques données clés à retenir suite à cette radioscopie

63 OFFICES DE TOURISME

178 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

630 SALARIÉS PERMANENTS

AXE 2 : QUALIFIER

Secrets Normands

Le CRT Normandie a reconduit pour l'année 2020, l'animation et la promotion par OTN de Secrets Normands auprès du réseau des OT. Cette démarche s'inscrit dans une volonté commune d'œuvrer pour le déploiement, aussi bien en terme de contribution que d'utilisation, de cet outil numérique (site mobile et application), mis au service des visiteurs en Normandie.

2 axes dans la mission confiée à OTN :

- Communiquer sur le dispositif et ses évolutions, pour une appropriation par les Offices de Tourisme.
- Animer le réseau des Offices de Tourisme normands, pour une alimentation en continu du dispositif.

5 OFFICES DE TOURISME ACCOMPAGNÉS INDIVIDUELLEMENT PAR LE CRT & OTN EN 2020

OT Mt-St-Michel Normandie, OT Terres de Nacre, OT Rouen Normandie, OT Seine-Eure et collectif d'OT du Perche

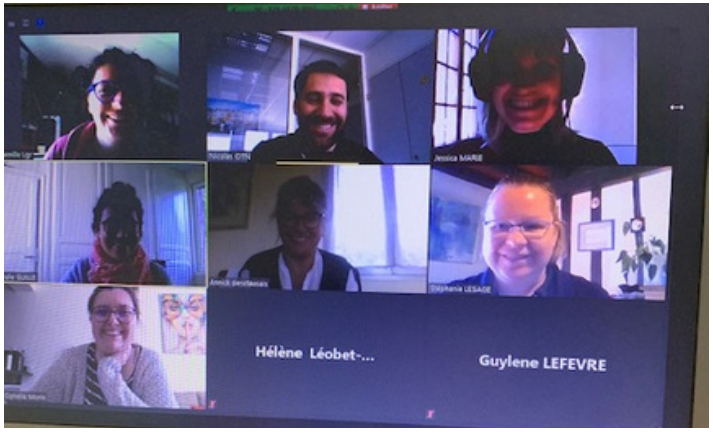
110 CONSEILLERS EN SÉJOUR SENSIBILISÉS AUX ÉVOLUTIONS DE SECRETS NORMANDS LORS DE LA JRA

Conférence 1/2 journée animée par Pierre Eloy (Les Agitateurs)

3 ATELIERS DE COLLECTE DE SECRETS NORMANDS ANIMÉS POUR LES OT

OT Bernay Terres de Normandie, OT du Pays de Falaise, Étudiants IUT Caen - Licence tourisme

78 PARTICIPANTS AU WEB-SÉMINAIRE SECRETS NORMANDS (PRÉSENTATION DE LA V3)



Atelier de collecte de SN animé à distance pendant le 1er confinement pour l'équipe accueil de l'OT de Bernay Terres de Normandie

Un rapport d'activités complet dédié à "Secrets Normands" est disponible sur demande.

AXE 2 : QUALIFIER

Classement des OT

Par une ordonnance du 25 mars dernier, l'ensemble des décisions de classement et agrément étaient prorogées jusqu'à nouvel ordre. La Fédération nationale échange actuellement avec la DGE afin de préciser les modalités de « sortie » de ce dispositif temporaire.

Concernant les Offices de Tourisme, il a déjà été précisé que la constitution et l'examen des dossiers de classement porteraient sur les conditions d'organisation et fonctionnement « normales » antérieures à la crise sanitaire, indépendamment des nouvelles stratégies d'accueil mises en place (par exemple, fermetures de BIT, modification d'horaires, restriction de personnel).

AXE 2 : QUALIFIER

Pass Accueil Normandie

220 PASS ACCUEIL NORMANDIE ÉDITÉS EN 2020

226 SITES PARTENAIRES

232 PRESTATIONS GRATUITES OU À TARIF RÉDUIT

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

AXE 3
FORMER

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

2020

OTN FORMATION
TOURISME

Un programme de formations adapté & ré-organisé

Face à la situation sanitaire, OTN a œuvré tout au long de l'année, pour ré-organiser et adapter l'offre de formation collective proposée aux salariés des OT normands : transformations au format e-learning, reports, ajouts de thématiques en lien avec l'actualité. Formation dispensée hors Normandie : 25 stagiaires issus des OT de Bourgogne Franche-Comté : "Mettre en place un observatoire de destination".

Un catalogue de formation destiné aux autres RT de France

3 modules de formation proposés : accompagner vos offices de tourisme sur leur stratégie et organisation, mettre en place un observatoire de destination, la gestion des compétences au service du projet de l'OT.

Offre de Formation 2021

Recensement des besoins en formation 2021 : Formalisation et envoi du recensement des besoins en ligne (le 22/04), construction du quizz de recensement des besoins en formation dispensé lors de la visioconférence des directeurs d'OT du 10/06.
Choix des thématiques retenues, rédaction et diffusion de l'appel à projet aux Organismes de formation (juin).
Sélection des formateurs (août-septembre).
Elaboration et diffusion du catalogue 2021 (début novembre).

Quelques chiffres clés

15 THÉMATIQUES OTN FORMATION

192 PARCOURS DE FORMATION*

*dont 25 issus de Bourgogne Franche-Comté

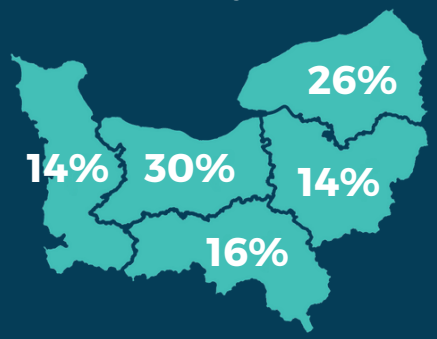
171 STAGIAIRES FORMÉS*

*dont 25 issus de Bourgogne Franche-Comté

40 OT NORMANDS PARTICIPANTS

78 % AGENTS DE DROIT PRIVÉ

Origine géographique des stagiaires



TOP 3 des formations en Normandie

ACHATS DE FORMATIONS	36 620 €
FRAIS ANNEXES	4 285 €
CHIFFRE D'AFFAIRES	85 396 €
MARGE DÉGAGÉE	44 491 €

3.77/4 NIVEAU DE SATISFACTION

Un rapport d'activités complet dédié à l'activité d'OTN Formation est disponible sur demande.

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

AXE 4
ANIMER

Animer le réseau en favorisant le partage d'expérience

2020

Animation de réseau

Les ateliers réseau

En raison de la crise du COVID-19, les ateliers prévus en présentiel au 1er semestre 2020 ont été transformés au format web-séminaire.

Atelier 1 : bonnes pratiques RH : le CSE et la VAE - 24 participants
Témoins : ***OT Bagnoles-de-l'Orne, Le Comptoir des loisirs, AFPA, DAVA Normandie, AFDAS***

Atelier 2 : concevoir et piloter sa stratégie d'accueil et de diffusion de l'information (SADI) - 380 participants
Transformé en SADI INSPI (se reporter au bilan des web-séminaires page 33)

Au 2ème semestre 2020, deux ateliers réseau ont été programmés.

Atelier 3 : podcast et balades sonores dans les OT - 22 participants
Témoins : ***OT Seine Eure, OT St-Lô Agglo et OT Caen-la-mer Normandie***

Atelier 4 : vidéos touristiques - 28 participants
Témoins : OT du Cotentin, OTC d'Honfleur et OT Terres de Nacre

74 PARTICIPANTS HORS SADI INSPI

Les journées réseaux - présentiel

Le séminaire des directeurs & responsables d'OT

Pour ce traditionnel rendez-vous de début d'année du réseau, les dirigeants des OT ont été accueillis au Musée Malraux au Havre. Au programme :
Conférence ***"du manager au leader",*** animée par Doriane FOURNAISE du cabinet Bridges.
Ateliers participatifs : ***"le bien-être au travail", "le management inter-générationnel".***
OTF, votre fédération nationale : quelle offre de service pour 2020 ? Intervention de Christian MOURISARD, Président et Christophe MARCHAIS, directeur.

52 PARTICIPANTS

Le séminaire Qualité Tourisme™

Les référents qualité et directeurs se sont réunis le 4 février au Mémorial de Caen, pour le séminaire régional Qualité. Au programme :
Les évolutions de la MQT, présentées par C. FRANCOIS, DGE & C. GEY, OTF.
Atelier brainstorming : ***"C'est parti pour 5 ans, comment j'anime l'équipe de l'OT pour rester au top et répondre aux exigences de la MQT et des clients ? "***
Visite de la nouvelle salle immersive du musée.

91 PARTICIPANTS

La Journée Régionale de l'Accueil #2

Cette deuxième JRA a eu lieu le 16/01 au Casino de Villers/Mer. Ce rdv est un moment privilégié et d'échange pour les personnels d'accueil du réseau ! Au programme :
Conférence et ateliers animés par E. HARDOUIN, Normandie Tourisme et OTN : ***"Passer du conseil en séjour à la proposition d'expériences de séjour."***
Conférence "Secrets Normands" animée par Pierre Eloy (Les Agitateurs).

110 PARTICIPANTS

AXE 4 : ANIMER

Communication fédérale

La communication "online"

Les Infos réseaux d'OTN

A destination des adhérents OTN. La diffusion s'organise autour d'un message unique et segmenté.

23 INFOS RÉSEAUX ENVOYÉES EN 2020

La Newsletter d'OTN

A destination des inscrits, partenaires, RT, OT (930 destinataires au 31/12/2020).

2 NEWSLETTERS ENVOYÉES EN 2020

L'In'Formation

À destination des adhérents OTN. Concerne uniquement la communication d'OTN Formation (organisme de formation).

3 IN'FORMATION ENVOYÉES EN 2020

Réseau sociaux

Page Facebook d'OTN

A destination des adhérents OTN, partenaires...
La gestion des contenus de la page est assurée par tous les salariés d'OTN.

79 PUBLICATIONS

1658 "ABONNÉS" AU 31/12/20

11% TAUX D'INTERACTION

Chaîne Youtube d'OTN

Lancement en 2020 > Hébergement des vidéos (web-séminaires et ateliers sur cette plate-forme).

Communication fédérale

Le site web - www.ottnormandie.fr

Une très forte augmentation du trafic lié à la crise du COVID-19.
Depuis sa mise en ligne en janvier 2016, la vitrine en ligne de la Fédération connaît sa quatrième année de hausse de fréquentation, preuve de son intérêt pour les salariés du réseau et les partenaires.

15 693 SESSIONS

Variation 2019 > 2020

+ 24.44 %

10 880 UTILISATEURS UNIQUES

Variation 2019 > 2020

+ 10.43 %

34 098 PAGES VUES

Variation 2019 > 2020

+ 17.13 %

Période observée : 01/01/2020 > 31/12/2020

La communication "print"

Devenir partenaire d'OTN
À destination des adhérents OTN. Création graphique de ce document de 12 pages + diffusion des PDF HD à l'imprimeur. La diffusion s'organise autour de l'appel à cotisation annuel et des rdv individuels assurés par les chargés de mission.

120 DOCUMENTS ÉDITÉS

Traitement des questions des OT

Le plus souvent en direct et si nécessaire en lien avec la plateforme juridique et sociale d'ADN Tourisme (dans ce cas, OTN se charge de formuler pour le compte de l'OT la question la plus adaptée à la problématique).

Afin de rester en veille permanente, participation à différents séminaires juridiques proposés par ADN Tourisme, des relais territoriaux ou des cabinets privés.

Actions spécifiques liées à la crise du COVID-19

Dans le cadre de la crise du COVID-19, gestion de questions juridiques et sociales avec l'appui de Maître GOSSEAUME. Durant cette période, les thèmes les plus traités concernaient pour le volet social, l'activité partielle et le télétravail et pour le volet commercial, les conditions d'annulation de séjours.

Organisation et co-animation de 2 webséminaires sur l'actualité juridique et sociale

- droit du travail (25/03/2020),
- relations commerciales (01/04:2020).

102 PARTICIPANTS AUX 2 WEB-SÉMINAIRES

AXE 4 : ANIMER

Veille juridique & sociale

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

AXE 5
GÉRER

Assurer le fonctionnement et la pérennité de l'association

2020

Vie associative & financière

Pilotage et vie fédérale d'OTN

- 13/01/2020, rdv OTN - Région Normandie : Olivier PETITJEAN - Président, Béatrice GUILLAUME - Présidente déléguée, Marie-Flo GUY - Directrice, ont rencontré Mme POUSSIER-WINSBACK, Vice-Présidente en charge du Tourisme et Anaïs LEBOT – cheffe du service tourisme, afin de faire le point sur les actions menées par OTN en 2019 et celles à déployer en 2020.

Vie fédérale nationale - ADN Tourisme

- Conseil d'administration OTF - 12/02 Paris.
- Assemblée Générale de dissolution d'OTF #1 - 24/02 Paris.
- Assemblée Générale de dissolution d'OTF #2 et de création d'ADN Tourisme - 11/03 Paris
- Conseil d'administration - 19/05, 01/07 et 08/10 (visio-conférence)

Suivi financier associatif

- Suivi du budget et suivi comptable : édition des devis et factures, suivi des encaissements, rapprochement bancaire. Activité en forte progression avec OTN-Formation, l'organisme de formation de la fédération régionale, qui a généré 168 parcours de formation.

- Préparation à la clôture des comptes pour réalisation du bilan comptable assuré par le cabinet d'expertise comptable ACCES ENTREPRISE.

- Préparation à l'audit des comptes et vérification des procédures assurés par le Commissaire aux Comptes, Cabinet FIDORG AUDIT.

Vie statutaire OTN

- Conseil d'administration - 26/02 Caen, 22/09 et 09/11 (en visio).
- Assemblée générale ordinaire, extraordinaire et élective le lundi 5/10 au Musée des Beaux-Arts de Caen. À cette occasion, les statuts de la fédération ont été ajustés, notamment pour permettre à l'organe décisionnel de se réunir à distance. Les membres du Conseil d'Administration ont été élus pour 3 ans. Ils ont élu les membres du Bureau, dont Olivier PETITJEAN, qui poursuit sa fonction de président pour un second mandat.

Gestion des ressources humaines

Déborah CORDRAY s'est absentée de mars à octobre 2020 dans le cadre de son congé maternité. Elle devait être remplacée mais la crise du coronavirus a annulé ce projet de recrutement. MF GUY a assuré une partie de ses fonctions en attendant son retour.

Emilie LEMONNIER-LESLE a quitté ses fonctions le 15/08/20. Elle n'a pas été immédiatement remplacée. Son départ a été l'occasion de redéfinir les contours des missions développés par OTN. Ainsi, une réorganisation a été votée par le CA le 22/09/2020 afin de déployer une nouvelle mission pour les OT normands et les accompagner vers la question du tourisme durable. Un recrutement a été opéré courant octobre/novembre afin d'embaucher un nouveau collaborateur à partir de janvier 2021 pour un CDD d'un an qui animera à 50% la MQT et à 50% le tourisme durable et la RSE appliqués aux OT.

Les missions qu'occupait Emilie Lemonnier-Leslé ont été réparties au sein de l'équipe de la manière suivante : Qualité Tourisme™ par Marie-Flo GUY, OTN Formation par Emmanuel TRICOIRE, et les ateliers réseau par Nicolas COQUILLARD.

Embauche d'E. TRICOIRE : le CA du 22/09 a voté l'intégration d'E. TRICOIRE à OTN à partir du 1/01/2021.

Marie-Flo GUY

- **40%** Ressources humaines, gestion générale
- **50%** Qualité Tourisme™ Pilotage, accompagnement & suivi
- **10%** Relations publiques & partenariats institutionnels

Nicolas COQUILLARD

- **35%** Gestion de projets : stratégies web, SADI...
- **35%** Animation de réseau : Secrets Normands, EQN, ateliers réseaux...
- **30%** Communication fédérale : digital et print

Déborah CORDRAY

- **50%** Vie associative : administratif & comptabilité
- **40%** OTN Formation : assistance administrative
- **10%** Gestion de projets : PAN, Chambre d'hôtes Référence

Emmanuel TRICOIRE

- **50%** OTN Formation : construction et mise en oeuvre du plan de formation
- **40%** Gestion de projets : observation, pilOT & structuration territoriale
- **10%** Ressources juridiques & sociales

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

ACTIVITÉS CRISE COVID-19

Actions spécifiques déployées par OTN pour accompagner le réseau des OT normands

2020

OTN, pleinement investie pendant la crise de la COVID-19

La crise de la COVID-19 a obligé nos organisations à s'adapter en un temps record. La fermeture brutale des locaux a imposé aux équipes de s'organiser, de mettre en place le télétravail et de créer un lien virtuel entre collaborateurs et managers et ce, sur une période indéterminée.
La crise sanitaire et par répercussion, la crise économique - baisse des recettes liées aux activités commerciales et à la taxe de séjour, le télétravail et l'école à la maison, ont impacté chacun.

Dans ce contexte, l'équipe d'OTN a su rebondir, écouter, comprendre, apporter des réponses, transformer des contraintes en opportunités et apporter aux OT un certain nombre de solutions, quelque soit la problématique rencontrée.

L'ensemble des actions menées par OTN en 2020 ont permis au réseau des Offices de Tourisme de Normandie d'être **solidaire, fort, créatif et résolument déterminé à sortir de cette crise,** pour relancer l'économie touristique de nos destinations et accueillir les visiteurs en Normandie, en adéquation avec la stratégie de rebond régional et dans le respect des normes sanitaires.

Fédérer le réseau

Dès le premier confinement, OTN a informé très régulièrement les OT, en assurant des mailings pour transmettre toutes les informations qu'elle détenait, que ce soit du niveau national, régional ou local. OTN a également apporté toutes les réponses aux questions des directeurs d'OT, posées par mail ou par téléphone, en fonction des annonces du gouvernement et de l'évolution de l'épidémie.

Echanger : les visio-conférences du mercredi

Visios OTN - OT
Entre le 8 avril et le 3 juillet, 10 « visios du mercredi » à 9h30 se sont tenues entre l'équipe d'OTN et une quarantaine de directeurs et responsables des OT normands connectés chaque semaine. Ces visios ont permis avant tout de se voir et de maintenir un lien avec le réseau, d'échanger sur l'actualité, de partager les informations, de commenter les annonces gouvernementales, de contribuer au plan de relance porté par le collectif des institutionnels normands et d'identifier les actions à mener collectivement.
Après la saison estivale, OTN a relancé les visios avec les OT afin de maintenir les échanges entre les OT normands qui ont vu un deuxième confinement perturbé leurs activités à l'issue des vacances de la Toussaint. 2/09, 7/10, 5/11, 18/11.

Les chargés de promotion des OT ont également été réunis par OTN. Des temps d'échanges ont été organisé afin qu'ils évoquent leurs problématiques très spécifiques à leur métier. Les travaux initiés leur ont permis de partager leurs méthodes afin de garder le contact avec les TO des marchés ciblés, à distance et d'identifier leurs besoins en formation pour acquérir de nouvelles compétences.

Visios institutionnels - OT
Tous les mercredis à 11h. Animées par Normandie Tourisme, ces visio-conférences réunissent le collectif des institutionnels normands : la Région Normandie, les 5 agences d'attractivité départementales, OTN, une vingtaine d'OT normands.
L'objectif est d'échanger sur l'actualité, les fonds mobilisables pour informer et aider les professionnels, préparer la stratégie de rebond et le plan de communication en sortie de crise.

COVID-19

Un programme complet de web-séminaires

OTN a construit et a animé **13 web-séminaires** pendant le 1er confinement. Cela a nécessité de l'agilité, de la rapidité d'exécution et une bonne connexion web ! Tous les web-séminaires étaient (presque tous !) ouverts au réseau national, afin de favoriser le partage d'information.

Websem 1 : 24/03 - **le télétravail**
Organisateur et animateur : *MF-GUY et X. DE MEZENOD "ZeVillage"* - **52 participants**

Websem 2 : 25/03 - **L'actualité juridique et sociale liée à la crise du COVID-19 : droit du travail, relations commerciales...**
Organisateur et animateur : *E. TRICOIRE et Maître CH. GOSSEAUME* - **54 participants**

Websem 3 : 27/03 - **La VAE pour les salariés et les employeurs**
Organisateur et animateur : *E. LEMONNIER-LESLÉ et les témoignages de l'AFPA et du DAVA* - **24 participants**

Websem 4 : 31/03 - **L'actualité de la Marque Qualité Tourisme™**
Organisateur et animateur : MF-GUY et C. GEY ADN Tourisme - **273 participants**

Websem 5 : 01/04 **- L'actualité juridique et sociale liée à la crise du COVID-19 : droit du travail, relations commerciales...**
Organisateur et animateur : E. TRICOIRE et Maître CH. GOSSEAUME - **48 participants**

Websem 6 : 02/04 - **Les risques psychosociaux des salariés liés à l'isolement et au confinement imposé**
Organisateur et animateur : E. LEMONNIER LESLÉ et ARACT Normandie - **23 participants**

Websem 7 : 07/04 - **Le club indicateur national**
Organisateur et animateur : E. TRICOIRE - **15 participants** *(réservé aux membres du club)*

Websem 8 : 08/04 - **Les outils d'observation de l'activité touristique locale**
Organisateur et animateur : E. TRICOIRE - **15 participants** *(réservé aux OT engagés)*

Websem 9 : 09/04 - **Les aides régionales**
Organisateur et animateur : MF-GUY, N. COQUILLARD, A LE BOT, S. FANGET, S. CHAPITEAU - **92 participants**

Websem 10 : 17/04 - **Secrets Normands vers la V3**
Organisateur et animateur : N. COQUILLARD, L. HELBERT, Les Agitateurs - **78 participants**

Websem 11 : 26/05 - **La réouverture des OT**
Organisateur et animateur : N. COQUILLARD, E. TRICOIRE, S. CHESNEL, N. DEMUNCK & ADN TOURISME - **88 participants**

Websem 12 : 12/06 - **Le SADI INSPI #1**
Organisateur et animateur : N. COQUILLARD, et les RT Bourgogne Franche Comté, MONA, Hauts de France et ADN - **380 participants**

Websem 13 : 03/07 - **Le SADI INSPI #2**
Organisateur et animateur : N. COQUILLARD, et les RT Bourgogne Franche Comté, MONA, Hauts de France et ADN - **186 participants**

Websem 14 : 24/11 - **Le SADI INSPI #3**
Organisateur et animateur : N. COQUILLARD, et les RT Bourgogne Franche Comté, MONA, Hauts de France et ADN - **208 participants**

1 536
PARTICIPANTS

Des formations spécifiques en E-learning

En plus du catalogue 2020, OTN a organisé des actions de formations spécifiques et en adéquation avec le contexte : Contractualisation avec les formateurs, gestion des inscrits, rédaction des conventions de formation OTN, suivi des conventions AFDAS, envoi des invitations aux stagiaires, envoi et analyse du questionnaire de positionnement en amont de la formation, envoi et suivi du questionnaire qualité post formation, rédaction et envoi des attestations de présence et facturation des participations.

Elaborer un plan d'actions commerciales post COVID-19

Bilan satisfaction globale : 3.6/4 – le contenu, le rythme et la pertinence de la formatrice ont été soulignés par les répondants.
12 stagiaires issus de 10 OT.

Accompagner les socio-professionnels à la reprise commerciale

Bilan satisfaction globale : 3.9/4 – le contenu, le rythme et la qualité des échanges ont satisfaits les répondants.
12 stagiaires issus de 10 OT.

Mettre en place un observatoire de destination

Bilan satisfaction globale : 3.8/4 – 13 personnes ont indiqué qu'ils allaient pouvoir appliquer ce qu'ils ont appris – 8 personnes pensent que le rythme (alternance théorie/pratique) était très bon – formation complète et qualitative.
Un groupe de 11 stagiaires et un groupe de 12 stagiaires.

Coordination du jeu En Quête de Normandie

COVID-19

À l'occasion d'une des visios du mercredi, Hervé BIERJON, directeur de l'OT Mont-Saint-Michel Normandie, a proposé que le réseau des OT se mobilise pour créer une animation estivale invitant les visiteurs à parcourir la Normandie d'une façon ludique. Au terme de 3 mois de travail, fédérant 33 OT et réunissant un groupe de travail de 15 membres du réseau coordonnés par OTN, le Jeu « En quête de Normandie » était opérationnel. Le jeu s'est déroulé du 01/07 au 02/11/2020. Il consistait à sillonner la Normandie à travers 33 destinations participantes, en répondant à 4 énigmes proposées par les OT.

Les énigmes rédigées par les OT permettaient de (re)découvrir la Normandie, en attirant le regard sur des éléments des patrimoines historiques et naturels parfois méconnus, en dehors des circuits « classiques » vers quelques hauts lieux touristiques et en encourageant des petits parcours insolites. Les Offices de Tourisme normands mettaient ainsi en œuvre ce qui constitue leur cœur de métier : savoir surprendre au-delà de la réponse attendue, partager des trésors insoupçonnés, affirmer leur vocation d'experts incontournables des richesses touristiques de la Normandie, recommander des séjours prolongés et prescrire les bonnes adresses de commerçants, récompenser leurs fervents visiteurs de leur fidélité à la Normandie.

A l'issue de la période du jeu, les 36 joueurs ayant comptabilisé le plus grand nombre de points ont été récompensé par chaque OT participant, en recevant un bon cadeau d'une valeur de 150€ à 450€ à dépenser chez des prestataires touristiques normands (hébergement, loisir, restauration.

Quelques chiffres clés à retenir

Env. 1 500
EQUIPES PARTICIPANTES

132
EQUIPES PARTICIPANTES AU TIRAGE AU SORT FINAL

12 000 €
DE LOTS OFFERTS PAR LES OT DANS LES TERRITOIRES

368
ENIGMES RÉDIGÉES PAR LES OT

Un rapport d'activités complet dédié à "En Quête de Normandie" est disponible sur demande.

La ré-ouverture des OT

Commande groupée en équipement

Autant la fermeture des locaux a été rapide, brutale et totalement imprévue, autant la réouverture des OT n'allait pas s'effectuer de façon précipitée, sans répondre aux normes sanitaires qui ont été précisées jour après jour, le gouvernement apprenant et décidant en marchant. Afin de garantir la sécurité sanitaire des salariés et du public dans les OT, OTN a proposé de passer **une commande groupée en équipements : masques lavables, masques jetables, gels hydroalcooliques.**

Ainsi, 19 OT et le CRT Normandie ont passé commande à OTN pour un volume global de :

- **2 200 masques lavables** - Fournisseur : Imprimerie TALESCA, à Pont Audemer (27),
- **14 000 masques jetables** – Fournisseur : Imprimerie TALESCA, à Pont Audemer (27),
- **2 166 flacons de 300 ml gels hydroalcooliques** – Fournisseur : Laboratoires Gilbert à Hérouville St Clair (14).

Reçus le 29/05, OTN a préparé les colis de chaque structure, puis les a livrés dès le 1/06 sur chaque destination ou sous forme de drive pour les OT de Seine Maritime et de l'Orne. OTN assure la facturation et le suivi des encaissements.

Un tableur partagé sur drive a également été créé, afin d'échanger les adresses des fournisseurs en gels, masques, visières, plexi, hygiaphone, impressions de signalétique … et pour y inscrire les dates et noms des BIT réouverts.

Relais d'informations juridiques et sociales

Afin de rester en veille permanente, OTN a participé à différents séminaires juridiques proposés par ADN Tourisme, des relais territoriaux ou des cabinets privés.
Gestion de questions individuelles juridiques et sociales avec l'appui de Maître GOSSEAUME. Durant cette période, les thèmes les plus traités concernaient pour le volet social, l'activité partielle et le télétravail et pour le volet commercial, les conditions d'annulation de séjours.

Enquête d'impact COVID-19

OTN a construit une enquête destinée à évaluer l'impact de la fréquentation locale et régionale, dans le contexte de crise sanitaire actuelle. Les résultats seront communiqués après les congés de la Toussaint 2020.

La ré-ouverture des OT

Kit de communication COVID-19 HEULA, pour les OT normands

OTN a fait appel à la célèbre marque normande pour la création de visuels humoristiques d'information des visiteurs : respect des gestes barrières et de distanciation sociale à afficher dans les locaux.
OTN a acheté les droits d'usage d'une dizaine de visuels et les a mis à disposition gratuitement de tous les OT normands.

ADN Tourisme

GUIDE DE BONNES PRATIQUES DES ADHÉRENTS d'ADN TOURISME

« Réouverture et Reprise d'activité des structures du réseau (Offices de Tourisme, Comités Départementaux du Tourisme, Agences Départementales du Tourisme, Comités Régionaux du Tourisme et Agences Régionales du Tourisme) dans le contexte de la crise sanitaire COVID-19 »
V5 – 7 mai 2020

Guide des bonnes pratiques

OTN a pu collecter auprès de chaque OT les bonnes idées à mettre en œuvre pour faciliter la réouverture des bureaux d'information, que ce soit pour protéger les salariés, protéger les visiteurs ou faciliter la diffusion des informations à jour : création et diffusion d'un tableur partagé pour collecter les bonnes pratiques d'accueil du public. **Ces idées ont ensuite été transmises à ADN Tourisme pour la rédaction du guide national des bonnes pratiques,** diffusé fin mai par la fédération nationale.

Les partenariats

COVID-19

Région Normandie

Soutien aux filières et aux initiatives

OTN a été sollicitée par la Région Normandie pour :

- Aider au déploiement du Portail de référencement aux RDV des normands : chaque OT a pu compléter cette base de données en précisant les producteurs et artisans gourmands de leur territoire, afin qu'ils s'affichent sur la carte interactive.
- Aider les producteurs locaux dans leur reprise d'activité : OTN a sollicité les OT, afin d'identifier ceux qui pourraient organiser des temps conviviaux intimistes cet été, en mobilisant les producteurs locaux sur ces événements, pour les faire connaitre au grand public.
- Participation à la visio du 6/05, animé par J-B LEMOYNE, secrétaire d'Etat chargé du Tourisme, en présence du Président de Région, du Préfet de Région, d'un certain nombre d'élus et de techniciens participant au développement du tourisme normand. Ce tour de France des Régions a permis à chaque élu et professionnel de s'exprimer auprès du secrétaire d'Etat, afin d'évaluer la situation et les besoins de chaque filière.
- Enquête COVID-19 : afin de mesurer l'impact de la crise sur le réseau des OT normands et déterminer les besoins prioritaires, OTN a mené une enquête fin 2020. Les résultats ont été présenté au service tourisme de la Région Normandie qui pourrait soutenir certains projets à travers des temps d'ingénierie ou des équipements financés par des aides mobilisables.

Agence d'Attractivité de Normandie

Le Pass Ambassadeur

Fort du succès du Pass Accueil Normandie créé en 2007 par OTN, l'Agence d'Attractivité de Normandie a souhaité pouvoir créer un pass pour son réseau de 4000 ambassadeurs. **OTN s'est appuyée sur les 226 sites touristiques partenaires du Pass Accueil Normandie, pour les sonder** sur ce projet afin de déterminer s'il serait envisageable de créer ce type de partenariat prévoyant une entrée à 50% du tarif pour le détenteur. Il devra en contrepartie assurer une communication large auprès de son propre réseau/cercle familial et ou professionnel.

Après plus d'une vingtaine de réponses positives des sites touristiques, l'Agence d'Attractivité a créé le Pass et conventionne en direct avec les sites.

Normandie Fraîcheur Mer

Booster la campagne "bulot"

Transmission du listing des Offices de Tourisme de Normandie à Normandie Fraicheur Mer, afin que leur soit adressé le kit de communication à relayer au grand public.

Les partenariats

ADN Tourisme

Le relais des informations nationales au réseau adhérent

La fédération nationale a beaucoup œuvré pendant cette période inédite et sans précédent, le tout dans un contexte de création de la nouvelle fédération nationale, qui a vu le jour le 11 mars dernier.
On dénombre une cinquantaine d'infos réseau, newsletters, communiqués, sans compter les multiples publications Facebook réalisées pour tenir le réseau informé de la moindre évolution réglementaire, juridique, sociale, statutaire, économique, sanitaire.

OTN s'en est fait le relais chaque semaine, pour que tous les OT normands reçoivent l'information.

Normandie TV

Chroniques de destinations normandes

Transmission des contacts des OT, pour enregistrer des chroniques de destination à diffuser sur la chaine dès la semaine du 29/06.

Fédération régionale des guides de Normandie

Activité des guides vacataires

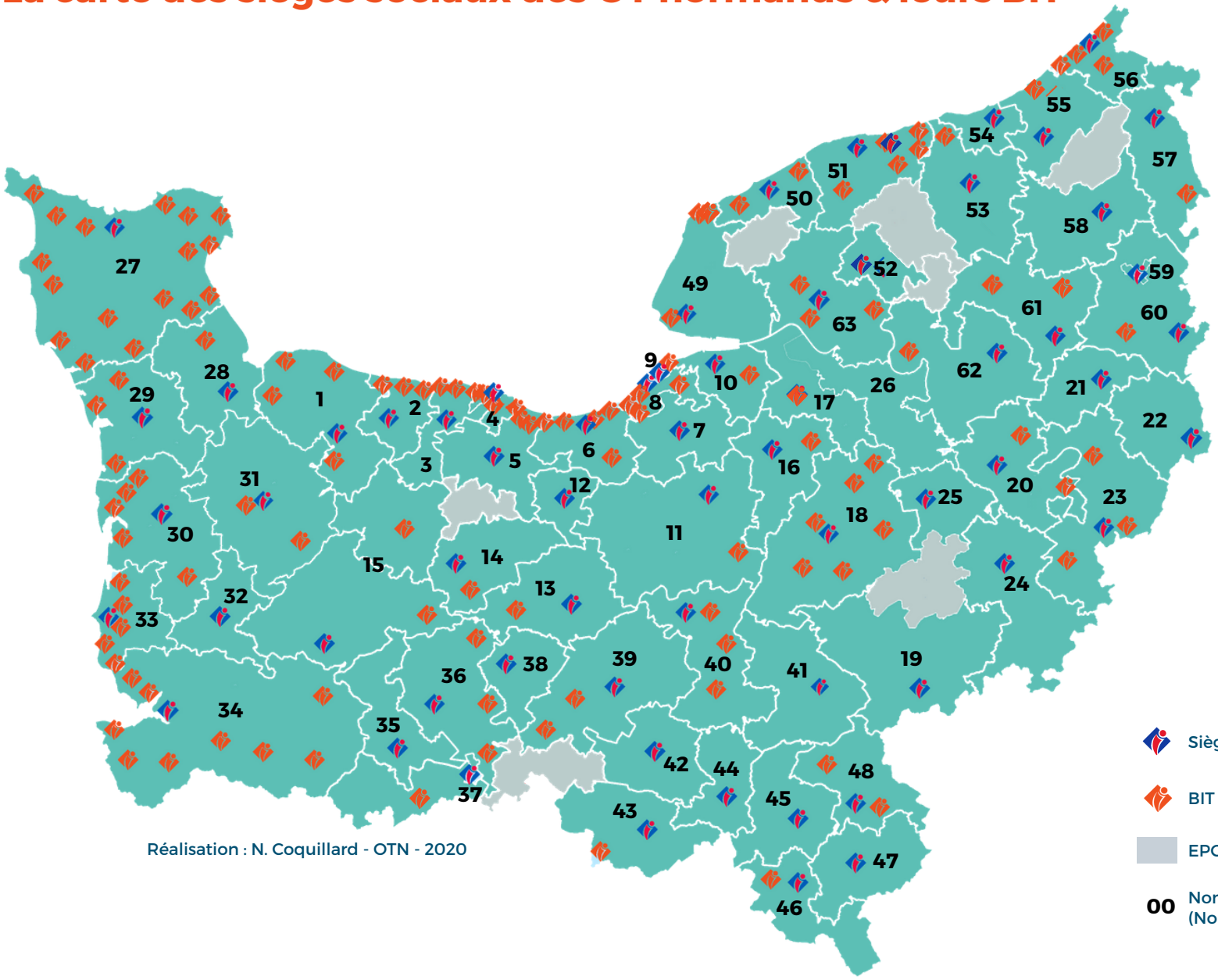
Diffusion d'une information sur le réseau des Guides de Normandie : activité partielle des guides vacataires et offre de visites adaptées pour la saison estivale.

ADT de l'Eure

Rencontres Euroises du Tourisme

OTN a participé aux Rencontres Euroises du Tourisme, le 17/12, afin de présenter les initiatives et bonnes pratiques mise en œuvre par les OT normands pour animer et mettre en valeur leur réseau de socioprofessionnels.

La carte des sièges sociaux des OT normands & leurs BIT



Réalisation : N. Coquillard - OTN - 2020

Sièges sociaux des OT

BIT

EPCI sans OT

00 Nomenclature
(Nom des OT en page précédente)

OLIVIER PETITJEAN

Président

MARIE-FLO GUY

Directrice

DÉBORAH CORDRAY

Administration

NICOLAS COQUILLARD

Chargé de mission

EMMANUEL TRICOIRE

Chargé de mission

EMILIE LEMONNIER LESLÉ

Chargée 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