



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

# ATELIERS THEMATIQUES

PROGRAMME 2019/2020

OTN – Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie





# Un atelier thématique, qu'est-ce que c'est ?

Un atelier thématique c'est une journée d'informations pendant laquelle un thème est abordé par un/des salarié(s) d'OT expert(s) ou bien par un intervenant extérieur spécialiste de la question abordée.

L'objectif est **d'échanger**, poser des questions, **s'enrichir des expériences de chacun** et **s'informer** sur ce qui est fait. C'est aussi l'occasion de **se rencontrer** !

Le concept peut être résumé en 3 mots :

- Partage d'expériences
- Echange convivial
- Boite à outils et bonnes pratiques

Les ateliers thématiques sont ouverts gratuitement à tous les personnels salariés des OT\*/UDOTSI/CDT/CRT/collectivités territoriales désireuses de s'informer et d'échanger sur les sujets abordés.

\*à jour de leur cotisation annuelle à OTN

## Comment s'inscrire ?



**INSCRIPTION OBLIGATOIRE** auprès de Deborah CORDRAY, Offices de Tourisme & Territoires de Normandie par mail en précisant si vous resterez déjeuner (à la charge de chacun).

**Déborah CORDRAY**

✉ : [dcordray@ottnormandie.fr](mailto:dcordray@ottnormandie.fr) / ☎ : 02.31.44.82.97



Votre interlocutrice pour toute demande concernant l'organisation et le programme des ateliers :

**Emilie LEMONNIER LESLE**

✉ [elemonnierlesle@ottnormandie.fr](mailto:elemonnierlesle@ottnormandie.fr) / ☎ : 02 31 44 82 97 / 📞 : 06 20 08 14 01

Les Offices de Tourisme ont pour vocation de contribuer à stimuler le tissu économique local. Pour ce faire, ils coordonnent les socio-professionnels et l'ensemble des acteurs locaux du tourisme :

- en se positionnant en tant qu'apporteurs d'affaires,
- en fédérant les professionnels autour d'une identité commune,
- en les accompagnant pour améliorer leurs performances,
- en structurant et qualifiant l'offre de la destination.

Avec les nouvelles habitudes de consommation des visiteurs et l'émergence de nouveaux acteurs du tourisme sur le web, leurs attentes vis-à-vis de l'Office de Tourisme ont évolué. Dans ce contexte :

- **Quelle stratégie adopter vis-à-vis de mes socio-professionnels ?**
- **Quelle offre de services leur apporter ? Quel(s) projet(s) développer avec eux ?**
- **Faut-il commercialiser cette offre ? A quel tarif ?**
- **Quelle méthode de travail et organisation interne à l'OT pour ce faire ?**

Avec la fusion des 11 Offices de Tourisme de l'agglomération Mt St Michel Normandie en 2017 et la perte de repères vis à vis de la nouvelle entité territoriale, l'Office de Tourisme a souhaité renforcer sa relation avec ses socioprofessionnels. Un plan d'actions spécifique a été élaboré pour l'année 2018 : RDV en face à face auprès des 600 partenaires de l'OT, soirée dédiée, organisation d'éducteurs « Les Jeudis du Tourisme », intervention de spécialistes...

Les constats et les problématiques ont été les mêmes sur le territoire Normandie Cabourg Pays d'Auge. Un panel d'actions y est déployé : envoi de newsletters, de suggestions du jour pour mieux conseiller les visiteurs, commercialisation de packs partenaires pour les éditions, création de fiches pratiques et mise à disposition d'un site professionnel.

Afin de garder une capacité à qualifier son offre touristique locale, l'Office de Tourisme de Bayeux Intercom s'est engagé depuis deux ans dans la mise en place d'une gamme de qualifications locales, en partenariat avec un prestataire accrédité : la qualification Bayeux Bessin Chambres d'hôtes et la qualification Bayeux Bessin Cyclo-Services.

## Infos pratiques

### Intervenants :

**Mélanie MESNIL**, Responsable du Pôle Commercial et Partenariats, Office de Tourisme Mt St Michel Normandie

**Katy RIOU**, Responsable du Pôle Ingénierie Partenaires et Animation Réseau

**Didier LLORCA**, Directeur Office de Tourisme de Bayeux Intercom

**Horaires :** 10h30 à 16h30

**Lieu :** Fablab, 308 rue du Père POPIELUJKO, 50 000 SAINT LÔ

Possibilité de restauration sur place : le déjeuner est à la charge de chaque participant et à régler sur place auprès du restaurateur

La randonnée (et d'une manière plus générale l'itinérance) est l'une des demandes les plus fréquentes à l'accueil d'un Office de Tourisme. Cet engouement n'est pas nouveau, mais il s'est accentué au fil des années : les visiteurs sont toujours plus en quête d'activités gratuites pour s'évader, praticables en famille ou en groupe, et sont encore plus sensibles à la notion de tourisme durable. Le panel de l'offre à pratiquer s'étaye : randonnées pédestres, randonnées gourmandes ou déguisées, balades à vélo, à cheval, en kayak, ...

- **Quelle offre d'itinérance pour mon territoire ?**
- **Comment promouvoir l'offre sur mes supports ?**
- **Comment l'animer ?**
- **Comment coordonner les différents acteurs intervenants ?**
- **Comment innover et créer de nouveaux produits ?**
- **Quelles sont les étapes clés de la création d'un produit ?**

La randonnée sur le territoire de Terroir de Caux c'est 300km de chemins balisés : 3 GR et 24 circuits pédestres balisés et classés au plan départemental des espaces, sites et itinéraires de Seine-Maritime (PDESI). L'Office de Tourisme propose des randonnées découvertes, des randonnées apéro et randonnées gourmandes qui ont mobilisé 709 marcheurs en 2018. La promotion des itinéraires est assurée par l'Office sur Izi Travel et Cirkwi.

En complément de son offre « traditionnelle » de randonnées pédestres, l'Office de Tourisme du Caux Vallée de Seine innove en imaginant de nouvelles formules : balades à cheval, en canoë kayak, trail. Julie vous dira tout sur le montage d'un produit d'itinérance : étapes, budget, moyens humains et techniques requis,...

La Suisse-Normande est identifiée comme étant une destination sports nature et l'Office de Tourisme y a développé le slow tourisme en proposant un panel de circuits à parcourir en vélo. Pour animer et valoriser l'offre d'itinérance du territoire (randonnées pédestres, vélo, à cheval, en canoë,...), l'Office a créé un événement intitulé «100% sports nature ».

## Infos pratiques

### Intervenants :

**Julie LOPES**, Responsable Exploitation, Aménagement & Événements, Caux Seine Tourisme  
**Zoé TIRILLY**, Agent de développement touristique, Office de Tourisme Terroir de Caux  
**Sylvie VANDEVIVERE**, Directrice OT Suisse-Normande

**Horaires** : 10h30 à 16h30

**Lieu** : Abbaye du Valasse - Route de l'Abbaye 76210 GRUCHET-LE-VALASSE

Possibilité de restauration sur place : le déjeuner est à la charge de chaque participant et à régler sur place auprès du restaurateur

L'univers web qui a bouleversé la communication touristique impose aux Offices de Tourisme de définir leur stratégie de communication print/web dans une vision d'ensemble : quelle complémentarité avec le print ? Simple copié-collé ? Véritable différenciation ?....

Convaincu de l'intérêt de faire dire par le plus grand nombre ce qu'est la Destination Granville Terre et Mer, et si possible le faire ensemble pour être encore plus impactant, l'Office du Tourisme Granville Terre et Mer adapte ses actions pour orchestrer les prises de paroles en direction de ses cibles :

## 1. L'enjeu de lisibilité :

- Pourquoi se différencier ?
- Comment définir le positionnement du territoire ?
- Valoriser ou répondre aux attentes ?

## 2. L'enjeu de visibilité : comment se faire entendre ?

- Emettre les mêmes messages : comment s'approprier le positionnement ? Comment créer des expériences de territoire et un esprit d'accueil identitaire ? Comment partager les contenus et les signes.
- Articuler ses prises de paroles et les anticiper pour toucher au bon moment :
  - Mettre en place le calendrier d'opportunités de prises de paroles
  - Redéfinir les besoins en matière d'outils notamment print, le site web et les réseaux sociaux.
- Faire dire par les autres : stratégie d'influenceurs

## 3. Quel est l'impact sur l'organisation interne de l'OT ?

Deborah, Audrey, Estelle, Simon, Nathalie et Emilie vous diront tout sur cette nouvelle stratégie de contenus !

### Infos pratiques

#### Intervenants :

**Deborah LE GOFF**, Directrice Office de Tourisme Granville Terre et Mer  
**Audrey PEIGNE**, Responsable Presse  
**Estelle COHIER**, Manager des Communautés et des Contenus Médias  
**Simon SAUSSAYE**, Web Manager  
**Nathalie THEBAULT**, Responsable des éditions et Partenariats  
**Emilie VORNIERES**, chargée des expériences (Cellule commercialisation).

**Horaires :** 10h30 à 16h30

**Lieu :** Thalasso PREVITHAL, rue de l'Ermitage, 50350 DONVILLE-LES-BAINS

Possibilité de restauration sur place : le déjeuner est à la charge de chaque participant et à régler sur place auprès du restaurateur

Le dispositif « Secrets Normands » se veut être un outil pratique permettant de :

- Consulter l'offre touristique normande certifiée ouverte au moment où le visiteur s'y connecte.
- Bénéficier d'un panel d'offres restreint et correspondant parfaitement aux attentes du visiteur et à son profil (solo, couple, avec enfants, situation de handicap...)
- Prolonger et compléter le conseil éclairé que relaye un conseiller en séjour lors de son acte de renseignement en comptoir, via des recommandations transmises aux utilisateurs.

L'outil met en avant les secrets : un expert de territoire (par exemple, un conseiller en séjour d'un Office de Tourisme), apporte une recommandation sur la façon très concrète et opérationnelle de découvrir une destination (une rue, une plage, un chemin, un site, un paysage, un point de vue, un coin pique-nique idéal, un lieu à l'occasion d'un événement, d'une fête, d'un festival, un monument méconnu, une façade, un détail architectural, un produit local...etc).

Il permet de mettre en valeur l'expertise des conseillers en séjour des Offices de Tourisme normands.

- Pourquoi et comment promouvoir sa Destination sur « secrets normands » ?
- Comment s'approprier le dispositif pour une meilleure visibilité de ma destination ?
- Comment mobiliser mes socioprofessionnels en tant que rédacteurs de secrets ?
- Comment communiquer sur le dispositif auprès du grand public ?

Nicolas évoquera la philosophie du dispositif et ses modalités d'utilisation.

Pauline vous expliquera comment elle a mobilisé ses prestataires en organisant des ateliers de collecte de secrets et comment elle s'est servie des contenus récoltés pour les supports de communication de l'OT.

## Infos pratiques

### Intervenants :

Nicolas COQUILLARD, Chargé de projets communication OTN

Pauline VOLLAIS, Responsable accueil, Bagnoles de l'Orne Tourisme

**Horaires :** 10h30 à 16h30

**Lieu :** Pont l'Evêque ou Lisieux

MAJ ELL – 5/09/2019



**Emilie LEMONNIER-LESLE**  
**02 72 88 02 43 / 06 20 08 14 01**  
[elemonnierlesle@ottnormandie.fr](mailto:elemonnierlesle@ottnormandie.fr)