



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

**NORMANDIE**

# RAPPORT D'ACTIVITÉS

Réseau des Offices de Tourisme de Normandie

**2023**



## Préambule

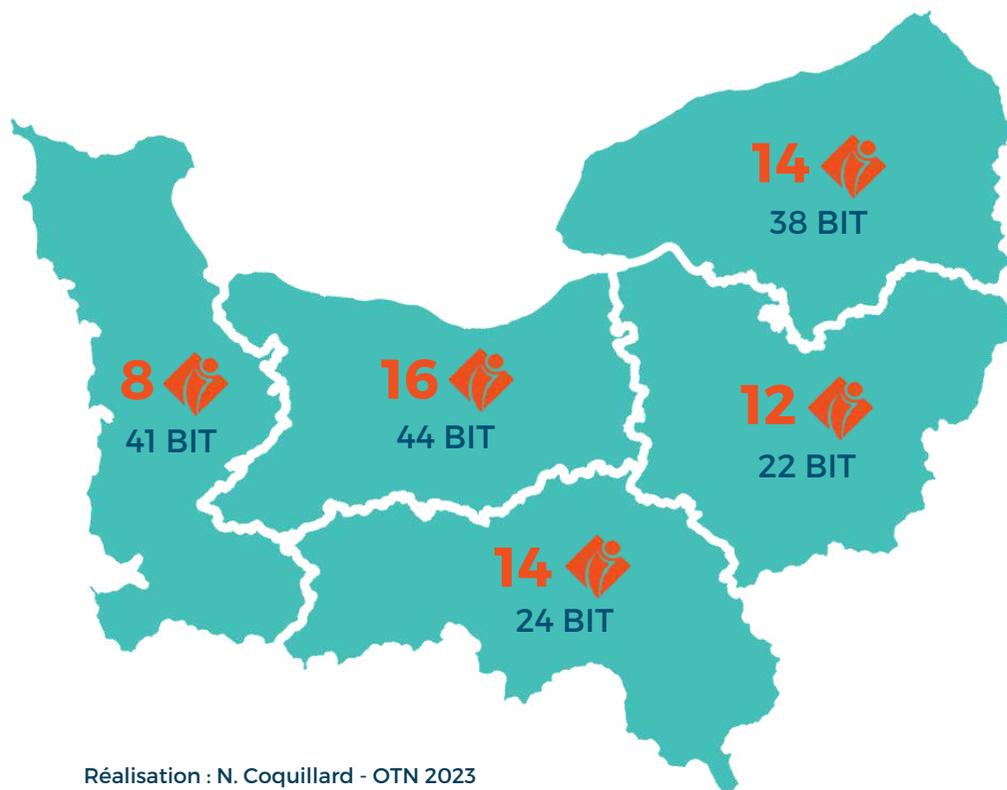
L'action menée tout au long de l'année par la Fédération Régionale vise à décliner la stratégie votée par le Conseil d'Administration. Elle émane des besoins des Offices de Tourisme normands, des attentes des visiteurs et de leurs comportements en constante évolution. Cette stratégie s'inscrit dans la 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 la Région Normandie, 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 :



## Le réseau en quelques chiffres



Réalisation : N. Coquillard - OTN 2023

**64** OFFICES DE TOURISME  
(STRUCTURES JURIDIQUES)

**169** BUREAUX D'INFORMATION  
TOURISTIQUE

**630** SALARIÉS PERMANENTS

**2.53M** VISITEURS  
ACCUEILLIS  
DANS LES OT

**9.6M** VISITEURS  
UNIQUES SUR LES  
SITES WEB DES OT

Source : radioscopie du réseau des OT normands (données 2022)

# Les 64 Offices de Tourisme normands en 2023



OT Isigny Omaha : 4 BIT ● OT Bayeux Intercom : 4 BIT ● OT Gold Beach : 5 BIT ● OT Coeur de Nacre : 3 BIT  
OT & des congrès Caen-la-mer Normandie : 3 BIT ● OT Normandie Cabourg Pays d'Auge : 5 BIT ● OT Terre d'Auge : 1 BIT  
OT inDeauville : 6 BIT ● OT & d'attractivité de Trouville/Mer : 1 BIT ● OTC d'Honfleur : 3 BIT (1 BIT dans le 27)  
OT Lisieux Normandie : 1 BIT ● OT Val ès Dunes : 1 BIT ● OT Falaise - Suisse Normande : 2 BIT ● Suisse Normande Tourisme : 2 BIT  
OT du Pays de Vire Collines de Normandie : 3 BIT ● Orne Odon Tourisme : 1 BIT.



Le Havre Etrétat Normandie Tourisme : 3 BIT ● OTI de Fécamp : 3 BIT ● OT de la Côte d'Albâtre : 5 BIT  
Yvetot Normandie Tourisme : 1 BIT ● OT Terroir de Caux : 2 BIT ● OT Dieppe Normandie : 3 BIT  
OT Destination Le Tréport Mers : 4 BIT (en Normandie) ● OT Aumale Blangy : 2 BIT ● OT Bray Eawy : 3 BIT  
OT de Forges-les-Eaux : 1 BIT ● OT des 4 Rivières en Bray : 2 BIT ● OT Normandie Caux Vexin : 3 BIT ● Rouen Tourisme : 2 BIT  
Caux Seine Normandie Tourisme : 4 BIT.



OT Lieuvin Pays d'Auge : 2 BIT ● OT Pont-Audemer Val de Risle : 1 BIT ● OT Bernay Terres de Normandie : 5 BIT  
OT Normandie Sud Eure : 1 BIT ● OT Seine Eure : 3 BIT ● OT Lyons Andelle : 1 BIT ● OT du Vexin Normand : 1 BIT  
OT Nouvelle Normandie : 4 BIT ● Le Comptoir des Loisirs - Evreux : 1 BIT ● OT du Pays du Neubourg : 1 BIT  
OT Roumois Seine en Normandie : 1 BIT ● OT du Pays de Conches : 1 BIT.



OT du Pays de Domfront : 2 BIT ● Montagnes de Normandie : 4 BIT ● Bagnoles-de-l'Orne Tourisme : 1 BIT  
OT du Pays de Putanges : 1 BIT ● OT Argentan Intercom : 4 BIT ● OT des Vallées d'Auge & du Merlerault : 0 BIT  
OT des Pays de l'Aigle : 1 BIT ● OT des Sources de l'Orne : 1 BIT ● OT de la CU d'Alençon : 2 BIT ● OT du Pays Mélois : 1 BIT  
OT du Pays de Mortagne : 1 BIT ● OT du Perche en Normandie : 2 BIT ● OT Coeur de Perche : 2 BIT  
OT des Hauts du Perche : 2 BIT.



OT du Cotentin : 12 BIT ● OT de la Baie du Cotentin : 2 BIT ● La Maison des Loisirs et de la Découverte (Lessay) : 4 BIT  
Coutances Tourisme : 6 BIT ● OT & de la culture de St-Lô Agglo : 2 BIT ● OT Villedieu Intercom : 1 BIT  
OT Granville Terre & Mer : 5 BIT ● OT Mont-St-Michel Normandie : 9 BIT.

## Quelques temps forts en 2023



1 **1ère Journée des  
Community Managers d'OT**

Le 05/04 à Evreux, en  
collaboration avec le CRT  
Normandie.

2 **Séminaire des directeurs et  
managers d'OT**

Les 23 et 24/05 à Fécamp.

3 **Remise du prix Trophées  
Horizons d'ATD**

Le 01/06 à Paris.

4 **Aménagement des  
nouveaux locaux d'OTN à  
Hérouville-St-Clair**

Le 29/06.

5 **Remise de l'award : 1er prix  
mondial des bonnes  
pratiques de tourisme  
durable**

Le 07/03 à Berlin.



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

**NORMANDIE**

# AXE 1 STRUCTURER

Accompagner les OT pour ajuster leur stratégie  
de développement touristique

2023

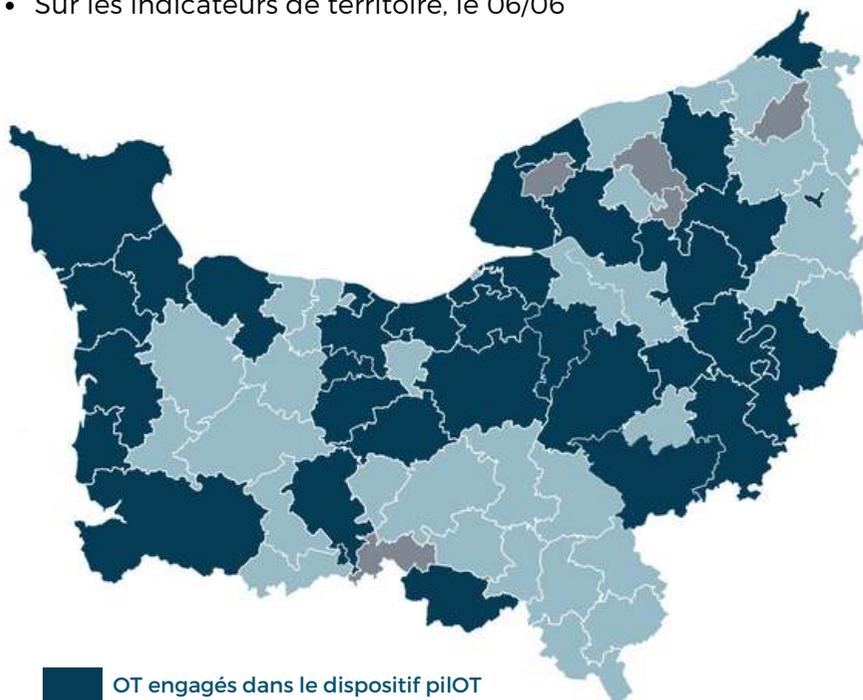
# Animation régionale du dispositif piLOT

Pour rappel, initié par ADN Tourisme et déployé en Normandie par OTN, piLOT est une plateforme destinée à collecter des indicateurs socio-économiques internes et des indicateurs touristiques de territoire d'Offices de Tourisme volontaires. Cet outil fournit aux OT des ratios de performance de leur activité et leur permet de se comparer au niveau national avec des structures à configuration similaire. OTN, l'une des régions pilotes de la démarche, est également membre du comité de pilotage national depuis le début du projet. OTN est chargé d'accompagner les OT à la saisie de leurs données, de les vérifier et de les former ensuite à l'exploitation de leurs indicateurs.

Au 31/12/2023, **34 OT normands** sont engagés sur piLOT et suivis par OTN pour l'intégration et la mise à jour des données.

2 sessions d'aide à la saisie ont été organisées avec ADN Tourisme pour la mise à jour des données (pour l'exercice 2022) :

- Sur les indicateurs socio-économiques, le 02/05
- Sur les indicateurs de territoire, le 06/06



# 34 OFFICES DE TOURISME ENGAGÉS DANS PILOT

Cotentin, Baie du Cotentin, Côte Ouest Centre Manche, Coutances Tourisme, Mont-Saint-Michel Normandie, Granville Terre & Mer, Isigny-Omahla, Coeur de Nacre, Caen-la-mer, Normandie Cabourg Pays d'Auge, In Deauville, Terre d'Auge, Honfleur, Lisieux Pays d'Auge, Suisse Normande Tourisme, Pays de Falaise, Bagnoles-de-l'Orne, Montagnes de Normandie, Alençon, Bernay Terres de Normandie, Seine-Eure, Le Neubourg, Evreux, Nouvelle Normandie, Normandie Sud Eure, Lieuvin Pays d'Auge, Le Havre-Etretat, Fécamp, Terroir de Caux, Le Tréport-Mers, Forges-les-Eaux, Rouen Normandie, Normandie Caux Vexin, Caux Seine Tourisme.

## AXE 1 : STRUCTURER

### Animation régionale du dispositif pilOT

- 13 Offices de Tourisme ont vu leur données 2022 validées en 2023.
- A ce jour, 19 OT ont été formés par OTN à l'exploitation de leurs données.

#### Zoom sur 5 indicateurs clés produits par pilOT (données 2022)

Indicateurs	Médiane normande	Médiane nationale
La part d'autofinancement de l'OT	5 %	5 %
La subvention par habitant (taxe de séjour comprise)	15€	13€
La part du budget consacré aux dépenses opérationnelles	7 %	9 %
La part des ressources consacrées à la mission d'accueil	45 %	43 %
Le nombre de nuitées générées par un lit marchand	75	62

### Observation de l'activité touristique des destinations : O-dest

Une boîte à outils permettant de suivre l'offre et la fréquentation des destinations, de mieux connaître ses clientèles et d'évaluer le poids économique du tourisme, est mise à disposition des Offices de Tourisme, au travers d'une formation dispensée par OTN.

A ce jour, **22 Offices de Tourisme normands ont été formés** à l'utilisation de ses outils. Cette boîte à outils est régulièrement performée, en fonction des retours des usagers sur son utilisation. Une session de formation animée par OTN a eu lieu les 27 et 28/11/2023.

**22** OFFICES DE TOURISME  
FORMÉS

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

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

Les nouveaux usages des clientèles touristiques, la digitalisation et la crise sanitaire, ont rebattu les cartes sur la manière d'accueillir les visiteurs dans de nombreuses destinations. Face à ces constats, un certain nombre d'OT se sont interrogés sur leur stratégie d'accueil et de diffusion de l'information. Ainsi, depuis 2020, les web-séminaires et ateliers dédiés au sujet du SADI, ont permis à Nicolas COQUILLARD d'accompagner individuellement **12 territoires**.

## 1 ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ FINALISÉ EN 2023

OT d'Isigny Omaha

## 2 ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUALISÉS ENGAGÉS EN 2023

OT Lisieux Normandie, Collectif de 3 OT ornais P2AO : Argentan Intercom, Vallées d'Auge et du Merlerault, Pays de l'Aigle.



Atelier de travail collectif avec l'équipe de l'OT Isigny Omaha

## Travaux collectifs SADI - inter relais territoriaux

Les 5 relais territoriaux de **Normandie, Bourgogne-Franche-Comté, Nouvelle-Aquitaine, Centre Val de Loire et Hauts de France**, accompagnent respectivement leur réseau sur les questions de stratégie d'accueil et de diffusion de l'information. À ce titre, tout au long de l'année 2023, des échanges réguliers (bimensuels) ont eu lieu pour renforcer les travaux engagés depuis 2020 sur le sujet : 09/01, 27/01, 03/02, 04/04, 06/06, 06/11.

- Mutualisation et alimentation continue des boîtes à outils des 5 relais territoriaux.
- Préparation d'un webinaire en 2024.



Séminaire inter RT SADI : Cognac, 30/11/2022

# Radioscopie du réseau des OT normands (données 2022)

OTN a diffusé en juin 2023 la photographie des Offices de Tourisme de Normandie, permettant d'avoir un état des lieux précis du réseau. Comme pour les précédentes radioscopies (2018 et 2020), cette étude a pour objectif d'avoir une vision fine du réseau, afin d'adapter au mieux les actions de la Fédération dans ses missions d'accompagnement des structures et des salariés.

Cette radioscopie s'est déroulée en 2 temps :

- Phase 1 : premier questionnaire en ligne transmis aux OT en octobre 2022 : récolte des données économiques et sociales.
- Phase 2 : second questionnaire en ligne transmis aux OT en mars 2023 : récolte des données volumétriques (fréquentation, dispositifs digitaux, activité commerciale...)



Etude complète à disposition sur demande auprès d'OTN

**64** OFFICES DE TOURISME

**169** BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

**626** SALARIÉS (ETP)

**1.492 M** NOMBRE D'ACTES DE RENSEIGNEMENTS EFFECTUÉS DANS LES OT NORMANDS

**9.626 M** NOMBRE DE VISITEURS UNIQUES CUMULÉS SUR LES SITES INTERNET "AMIRAUX" DES OT NORMANDS EN 2022



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

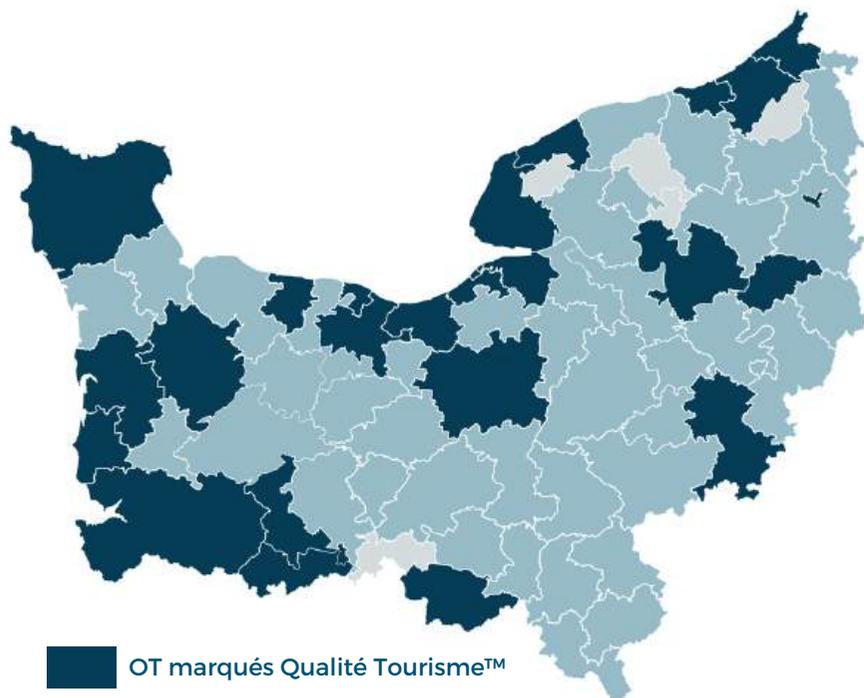
**NORMANDIE**

# AXE 2 QUALIFIER

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

2023

## Les Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme™ - 2023



Réalisation : N. Coquillard - OTN - 2023

### 24 OFFICES DE TOURISME MARQUÉS QUALITÉ TOURISME™

OT du Cotentin, OT Mt-St-Michel Normandie, OT Granville Terre & Mer, OT de St-Lô Agglo, Coutances Tourisme, Bagnoles-de-l'Orne Tourisme, OT Normandie Cabourg Pays d'Auge, OT de Trouville/Mer, OT InDeauville, OT Caen-la-Mer Normandie, OT Coeur de Nacre, OT Bayeux Intercom, OTC d'Honfleur, OT Lisieux, OT Lyons Andelle, Le Comptoir des Loisirs d'Evreux, Rouen Tourisme, Destination Le Tréport-Mers, OTI de Fécamp, Le Havre Etrétat Normandie Tourisme, Dieppe Normandie Tourisme, OT de Forges-les-Eaux, Pays de Domfront et Alençon Destination Normandie.

### 13 AUDITS BLANCS RÉALISÉS

OT InDeauville, Bagnoles de l'Orne Tourisme, OT de Trouville-sur-Mer, OT Granville Terre et Mer, Destination Le Tréport Mers, OT de St-Lô Agglo, Rouen Tourisme, OT Lyons Andelle, OT Bayeux Intercom, OT Mont-St-Michel Normandie, OT Le Havre Etrétat Normandie, OT de Forges les Eaux, OT Normandie Cabourg Pays d'Auge.

### 7 AUDITS COMPLETS EN RECONDUCTION

OTI de Fécamp, OT Caen-la-mer Normandie, OT InDeauville, OT de Trouville-sur-Mer, Bagnoles-de-l'Orne Tourisme, OT de Granville Terre et mer, Destination le Tréport Mers.

### 1 NOUVEL OT MARQUÉ QUALITÉ TOURISME™

OT du Cotentin.

### 2 ACCOMPAGNEMENTS À LA MQT™

OT Nouvelle Normandie, OT Terre d'Auge.

## AXE 2 : QUALIFIER

### Suivi annuel de OT marqués Qualité Tourisme™

4 sessions collectives – présentation de bonnes pratiques et atelier de co-développement pour identifier des solutions sur les sujets identifiés :

Date du suivi	Lieu	Nb de participants	Sujets traités
07/11	Fécamp	8	Ecoute clients et Sensibilisation des socio-professionnels au développement durable
24/11	Lisieux	7	Sensibilisation des socio-professionnels au développement durable et Intégration des nouveaux entrants
30/11	Saint-Lô	11	Sensibilisation des socio-professionnels au développement durable, Intégration des nouveaux entrants et Ecoute clients
19/12	Hérouville St Clair	10	Intégration des nouveaux entrants, Animation de l'équipe et Sensibilisation des socio-professionnels au développement durable

### Qualité Tourisme™ : partage d'expérience auprès de la Fédération Réunionnaise du Tourisme

- Intervention de Romane MOREAU le 26/04, pour présenter le séminaire normand QT organisé chaque année par OTN et qui vise à faciliter les échanges avec les OT normands marqués et engagés.
- Intervention de Marie-Flo GUY auprès de Valérie PAYET, chargée de mission Qualité et formation, pour transférer la méthode d'accompagnement et de suivi des OT à la Marque Qualité Tourisme™ . L'objectif est d'aider Valérie dans sa prise de fonction d'animatrice Qualité pour les OT de la Réunion. 6 séquences d'accompagnement sur mesure ont été effectuées à distance les 23/11, 05/12/2023 et les 22/01, 24/01, 26/01, 30/01/2024.

# Clôture du projet : “OT & destinations durables”

Après 9 mois de travaux sur la RSE appliquée aux OT en 2022, des besoins complémentaires ont été identifiés, dont l'envie pour les OT d'aller au-delà de leur organisation interne et de déployer cette démarche plus largement, à l'échelle de leur destination, pour créer une économie touristique à impact positif.

Un second groupe de travail a été constitué pour travailler sur ces sujets. L'AFDAS a de nouveau soutenu ce projet, en le finançant en intégralité pour les OT adhérents, grâce au dispositif « appui conseil RSE ». Le cabinet LINEA Conseil a accompagné OTN dans cette mission.

L'OT, en tant que chef d'orchestre de la mise en tourisme de son territoire, doit impulser une dynamique collective de transition responsable de sa destination. Des outils ont été créés pour impliquer les différentes parties prenantes du territoire (socio-professionnels, habitants, collectivité...) dans un tourisme plus responsable.

Chaque OT adhérent à l'AFDAS a pu bénéficier de 7 jours d'accompagnement, répartis en 6 phases de travail, entre juin 2022 et juin 2023 :

1. Pré-diagnostic individuel,
2. Diagnostic et accompagnement collectif,
3. Plan d'actions individuel,
4. Echange collectif sur les plans d'actions,
5. Accompagnement à la mise en œuvre du plan d'actions,
6. Evaluation et suivi : **88% des OT sont satisfaits de l'accompagnement d'OTN et 94% des OT le recommandent.**

## 11 OFFICES DE TOURISME ENGAGÉS

OT du Cotentin, OT Granville Terre et Mer, OT Mont-Saint-Michel Normandie, OT du Pays de Vire Collines de Normandie, OT Caen-la-mer Normandie, OT Coeur de Nacre, Suisse Normande Tourisme, OT de la CU d'Alençon, OT Le Havre Etrétat Normandie, OT de Forges-les-Eaux, OT des 4 Rivières en Bray.



# Accompagnements individuels des OT normands “Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)”

## 3 OFFICES DE TOURISME ACCOMPAGNÉS INDIVIDUELLEMENT PAR OTN

- Un accompagnement finalisé : OT InDeauville.
- Deux accompagnements engagés : Rouen Tourisme, OT Mont-Saint-Michel Normandie

## Ateliers “La Fresque du Climat”

Romane MOREAU a animé 4 ateliers “Fresque du Climat” auprès d’OT intéressés par la démarche :

- OT Cœur de Nacre - 05/01 - 9 participants,
- OT InDeauville - 02/02 - 20 participants,
- OT Caen La Mer Normandie - 14/12 - 24 participants,
- OT du Mont Saint-Michel Normandie - 21/12 - 31 participants.

## Interventions diverses sur la RSE et le tourisme responsable

- Organisation d’un webinaire « Economie Sociale et Solidaire (ESS) et tourisme », en collaboration avec le CRT Normandie - 09/02 - 49 participants.
- Organisation d’un webinaire de présentation du Fonds Tourisme Durable, en collaboration avec l’ADEME Normandie - 27/03 - 23 participants.
- Présentation du projet RSE et du kit outils co-créé avec les OT normands :
  - Référents RSE des OT du Lot, en partenariat avec Lot Tourisme - 13/04.
  - OT de la Sarthe, en partenariat avec l’AFDAS Pays de La Loire - 26/05.
  - OT de Lozère, en partenariat avec Lozère Tourisme - 28/09.
  - Congrès national des Stations Vertes à Jonzac (17) - 10 & 11/10.

## AXE 2 : QUALIFIER

### Interventions diverses sur la RSE et le tourisme responsable

- 3 réunions du COTECH Normandie Tourisme Responsable – 15/03, 11/09 et 11/12.
- Participation au COPIL Normandie Qualité Tourisme – 11/05 et 21/09.
- Organisation d'une journée de suivi pour les 9 OT pilotes sur la RSE – 26/10, 14 participants : présentation des actions RSE mises en œuvre dans chacun des OT, des bénéfices et difficultés de la démarche, identification des besoins pour la suite.
- Coordination pour les OT normands du dispositif national « Duo Day ». Cette initiative permet aux entreprises d'accueillir pendant une journée, une ou plusieurs personnes en situation de handicap, pour leur faire découvrir un métier. Cette action sensibilise les collaborateurs des OT au handicap et à l'inclusion, ancre davantage l'OT sur son territoire, lui permet de développer de nouveaux partenariats avec des acteurs locaux de l'insertion, et d'identifier de nouvelles cibles pour les recrutements. 23/11, 8 OT participants + OTN.
- Participation à la Masterclass Tourisme 4 Saison organisée par la Région Normandie et le CRT Normandie – 28/11

### Obtentions de prix, récompensant les travaux RSE menés par OTN avec un groupe de 9 OT pilotes.



Obtention du **premier prix mondial** du Top 100 des bonnes pratiques de Tourisme Durable, organisé par Green Destinations, dans la catégorie « gouvernance, relance et résilience », Berlin – 07/03/2023.



Obtention du **prix Trophées Horizons**, organisé par Acteurs du Tourisme Durable (ATD), dans la catégorie Responsabilité Sociétale, pour le projet RSE mené avec les 9 OT pilotes. Paris - 01/06/2023

## AXE 2 : QUALIFIER

### La démarche interne RSE d'OTN

- Travail collectif de l'équipe d'OTN, pour formuler la raison d'être de la Fédération Régionale (voir ci-dessous).
- Organisation d'un atelier de sensibilisation à la sobriété numérique.
- Accueil d'un stagiaire dans le cadre du Duo Day, le 23/11/2023.
- Réalisation du "data clean day" annuel par toute l'équipe d'OTN :

**5 200** MAILS SUPPRIMÉS

**4 612** FICHIERS SUPPRIMÉS

### La raison d'être d'OTN, formulée par l'équipe salariée :

***« Impulser une offre de services adaptée et accessible à tous les Offices de Tourisme, être réactifs et créer du lien entre les salariés du réseau, voilà ce qui nous anime ! »***

## AXE 2 : QUALIFIER

### Chambre d'Hôtes Référence

Ce dispositif permet aux OT de qualifier l'offre des chambres d'hôte non labellisées, de leur territoire

**57** RÉFÉRENTS FORMÉS DEPUIS 2016

**195** CHAMBRES RÉFÉRENCÉES EN NORMANDIE  
DEPUIS 2015 - **DONT 42 EN 2023**

### Pass Accueil Normandie

Cet outil permet aux salariés des OT de visiter gratuitement ou à tarif réduit, **les 347 sites touristiques normands partenaires** du Pass Accueil Normandie.

**422** PASS ACCUEIL NORMANDIE EDITÉS  
AU 31/12/2023





OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

**NORMANDIE**

# AXE 3 FORMER

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

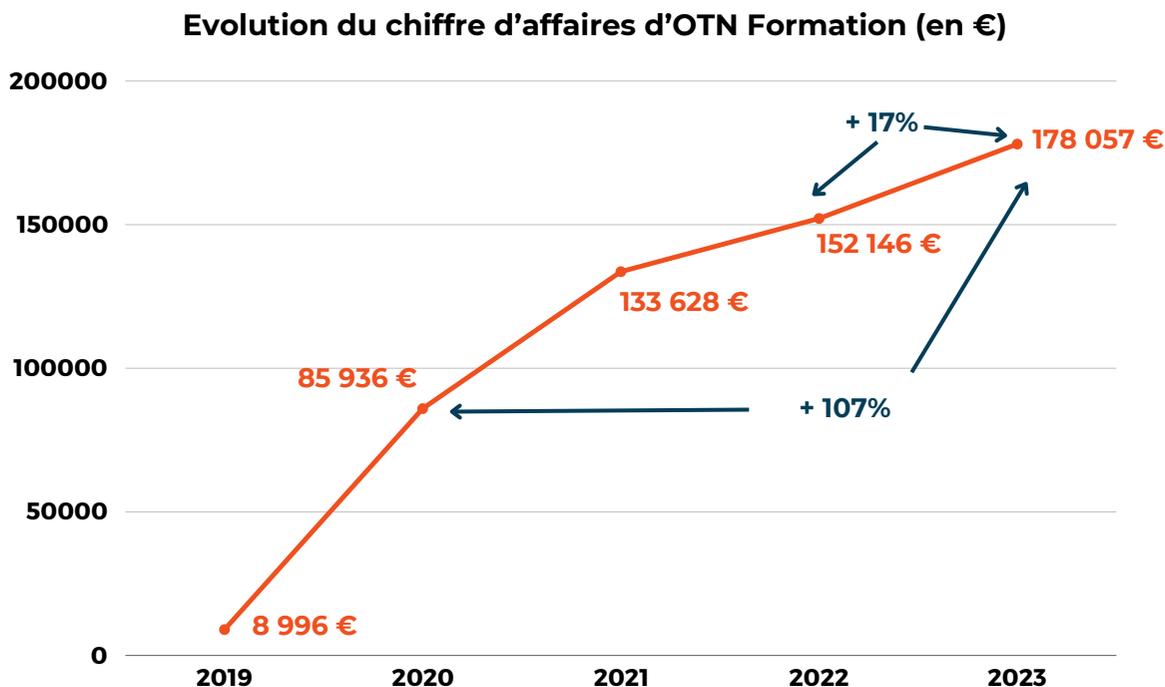
**2023**

## AXE 3 : FORMER

L'activité d'OTN Formation est très positive : l'offre proposée répond aux besoins en formation des salariés. La dynamique globale est très bonne, avec un chiffre d'affaires qui ne cesse d'augmenter (**+17% par rapport à 2022**), grâce à une meilleure performance financière de chaque session et à l'apport non négligeable venant des formations animées dans le cadre du partenariat avec ADN Tourisme. Le volume financier généré par les formations directement animées par les collaborateurs d'OTN, représente 17% du chiffres d'affaires total d'OTN Formation.

Parmi les formations qui étaient prévues, 4 ont dû être annulées et 4 autres reportées sur 2024, faute de participants (contres 16 formations annulées en 2022).

Notons que les nouvelles règles d'inscriptions ont entraîné moins d'annulations de stagiaires que l'an dernier. Par ailleurs, les seuils minimaux pour maintenir une session ont été légèrement revus à la baisse et la diminution du nombre de formations proposées a limité l'éparpillement des inscriptions.



## Les formations 2023, en quelques chiffres clés

**46** THÉMATIQUES  
PROPOSÉES

**42** OT NORMANDS  
PARTICIPANTS

**297** PARCOURS DE  
FORMATION\*

*\*dont 37 hors Normandie*

**38** THÉMATIQUES  
RÉALISÉES\*

*\*soit 83% de formations réalisées*

**82%** AGENTS DE  
DROIT PRIVÉ\*

*\*sur l'ensemble des parcours de formation*

**246** STAGIAIRES  
FORMÉS\*

*\*dont 37 hors Normandie*

### TOP 3 DES FORMATIONS



CHARGES	104 445 €
CHIFFRE D'AFFAIRES	178 057 €
MARGE DÉGAGÉE	73 612 €

**3.67/4** NIVEAU DE SATISFACTION  
DES STAGIAIRES AYANT PARTICIPÉS  
AUX FORMATIONS D'OTNF

## AXE 3 : FORMER

# Préparation du catalogue des formations 2024

Différents canaux d'informations ont été mobilisés, afin d'identifier les besoins en formations pour 2024 :

- Sondage du réseau en mai,
- Réunion du club formation en mai,
- Benchmark auprès des autres régions,
- Remontées de la part des chargés de mission OTN,
- Bilan des formations passées.

**55 thèmes ont été retenus**, dont la moitié sont des nouveautés. 48 d'entre eux seront déployés au travers de contrats de sous-traitance, les formateurs retenus ayant fait l'objet d'une sélection rigoureuse. Par ailleurs, 4 actions de formations ont été ajoutées au titre des Action Collectives régionales. La diffusion du catalogue 2024 et l'ouverture des inscriptions ont été réalisés **mi-octobre**.

Une démarche a été entreprise à l'automne 2023, auprès de la Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Plein Air et l'Association Normandie Sites, afin de leur proposer d'ouvrir ou d'adapter nos formations à leurs adhérents. Cette initiative a reçu un écho favorable de leur part et s'est déjà concrétisée par l'ouverture de nos formations en langues aux salariés des campings de Normandie pour 2024.

## Certification Qualiopi

Le 05/07, OTN Formation a passé son audit de surveillance Qualiopi avec succès, confirmant le maintien de sa certification.

**Aucune non-conformité n'a été relevée.**

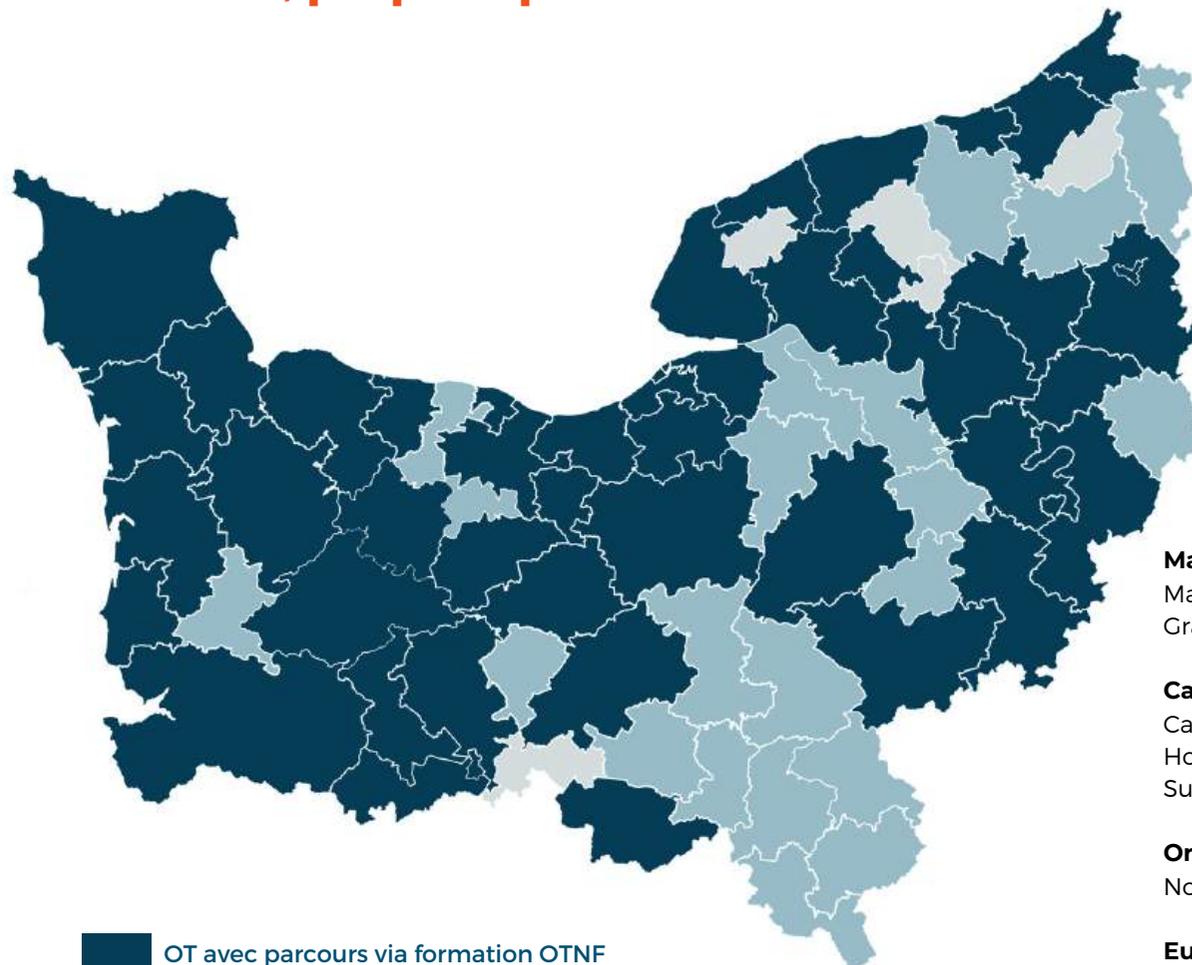
## La semaine nationale des métiers du tourisme, 1ère édition

Dans le cadre de l'événement organisé par la DGE, Marie-Flo GUY a travaillé étroitement avec ADN Tourisme, de janvier à mai, pour présenter les métiers exercés en OT, à l'occasion de la première édition de la semaine des métiers du tourisme, du 3 au 9/04/2023. OTN a organisé un webinaire, mobilisant 6 salariés du réseau des OT normands, afin de présenter aux

**98 participants** les compétences détenues et les missions exercées au sein des OT.

Visio les 20/01, 08/02, 22/02, 02/03, 08/03, 22/03 et 29/03/2023.

## Carte des OT normands, dont au moins un salarié a suivi un parcours de formation, proposé par OTN Formation.



**42** OFFICES DE TOURISME  
(SUR 64)  
SOIT 65% DU RÉSEAU

**Manche** : Cotentin, Baie du Cotentin, Côte Ouest Centre Manche, Coutances Tourisme, Mont-Saint-Michel Normandie, Granville Terre & Mer, Saint-Lô-Agglom.

**Calvados** : Isigny-Omahama, Bayeux Intercom, Coeur de Nacre, Caen-la-mer, Normandie Cabourg Pays d'Auge, InDeauville, Honfleur, Trouville/Mer, Suisse Normande Tourisme, Falaise Suisse Normande, Pays de Vire, Val-ès-Dunes,

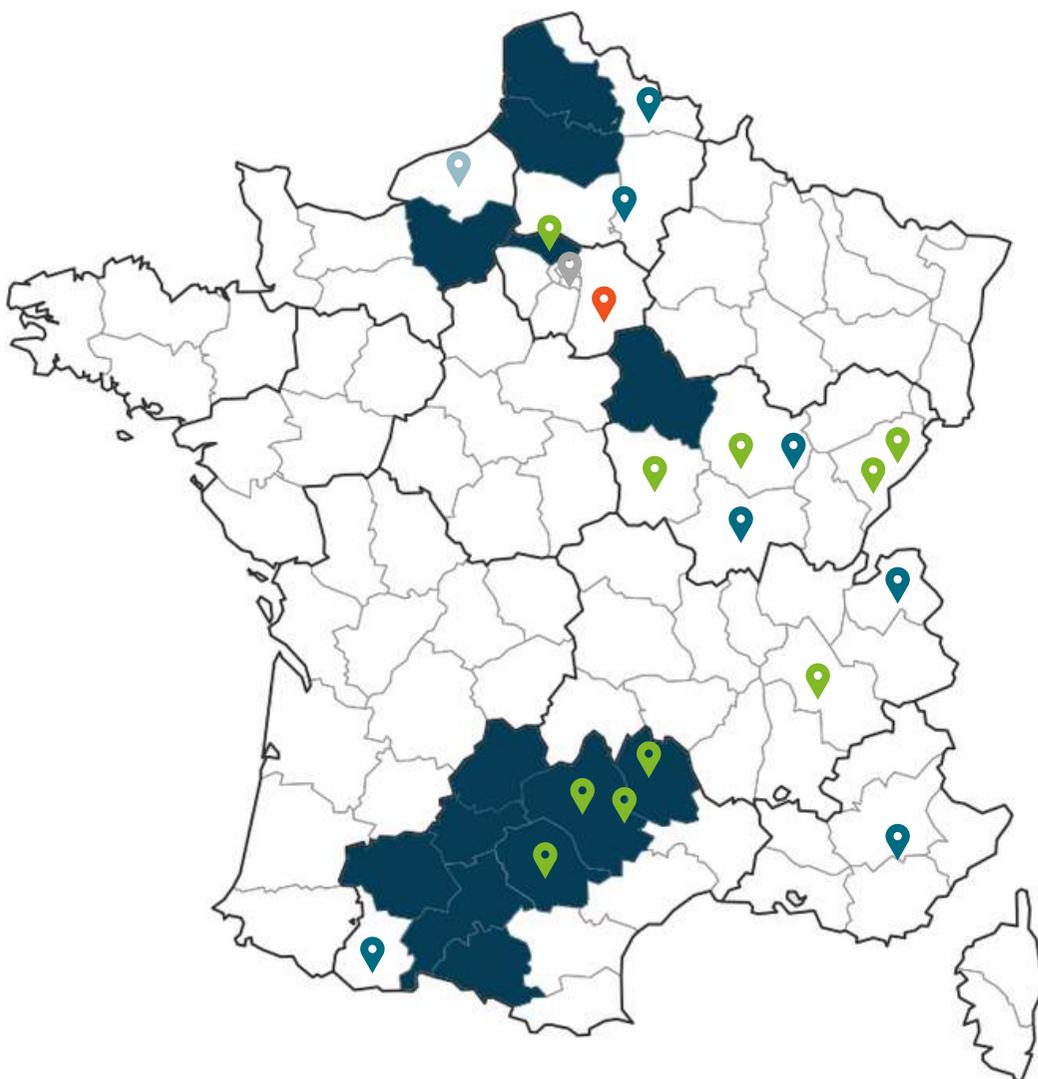
**Orne** : Bagnoles-de-l'Orne, Pays de Domfront, Montagnes de Normandie, Alençon, Argentan Intercom.

**Eure** : Bernay Terres de Normandie, Seine-Eure, Le Comptoir des Loisirs Evreux, Nouvelle Normandie, Normandie Sud Eure, Lyons-Andelle,

**Seine-Maritime** : Le Havre-Etretat Normandie, Fécamp, Côte d'Albâtre, Dieppe Normandie, Le Tréport-Mers, Forges-les-Eaux, Rouen Tourisme, Normandie Caux Vexin, Yvetot Normandie, Caux Seine Tourisme, 4 Rivières en Bray.

-  OT avec parcours via formation OTNF
-  OT sans parcours via formation OTNF
-  EPCI sans OT

## Carte des 33 structures formées en dehors du réseau des OT normands



### 1 Fédération nationale

- ADN Tourisme

### 13 Agences Départementales Touristiques

- Eureka
- CDT Haute Garonne
- CDT Tarn
- Tarn et Garonne Tourisme
- CDT Gers
- ADT Ariège
- CDT Lozère
- ADT Aveyron
- Lot Tourisme
- Pas de Calais Tourisme
- Somme Tourisme
- Yonne Tourisme
- Val d'Oise Tourisme

### 1 Comité Régional du Tourisme

- Choose Paris Region

### 7 Relais Territoriaux

- POT Hauts de France
- FROT Région Sud
- MASCOT Bourgogne Franche-Comté
- OT du Nord
- FDOT Hautes-Pyrénées
- UDOTSI Saône et Loire
- IDT Haute-Savoie

### 10 Offices de Tourisme

- OT Bourgogne Coeur de Loire (58)
- OT Margeride en Gévaudan (48)
- OT Millau Grands Causses (12)
- OT Rodez (12)
- OT Gevrey-Nuits (21)
- OT d'Albi (81)
- OT Pays Horloger (25)
- OT Pays du Ht Doubs (25)
- OT Grand Roissy (95)
- OT Grenoble Alpes Métropole (38)

### 1 site touristique

- La Fée sonore (76)

## Zoom sur le partenariat formation avec ADN Tourisme : “Accompagner son réseau d’Offices de Tourisme dans la mise en place d’une démarche RSE ”

### 5 SESSIONS DE FORMATION ANIMÉES PAR OTN

**34 personnes formées, provenant d’OT, ADT, CRT, RT départementaux ou régionaux.**

- Toulouse (24/25/26 janvier) - 8 participants
- Rodez (14/15/16 février) - 8 participants
- Arras (15/16/17 mars) - 6 participants
- Dijon (03/04/05 octobre) - 7 participants,
- Paris (04/05/06 décembre) - 5 participants.





OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

**NORMANDIE**

# AXE 4 ANIMER

Animer le réseau en favorisant le partage  
d'expérience

**2023**

## AXE 4 : ANIMER

### Les ateliers réseau

**6** ATELIERS RÉSEAU  
EN 2023

**112** PARTICIPANTS

**93 %** TAUX DE REMPLISSAGE  
DES ATELIERS RESEAU

#### Thèmes abordés :

- **La commercialisation dans les OT** : bonnes pratiques, exemples de produits “individuels” et “petits groupes”, outillages utilisés pour la distribution des offres.
- **Les dispositifs déployés par les OT, pour accueillir les saisonniers** : cas concrets d'usages sur deux destinations “tendues” : facilités d'hébergements, kits d'accueils, aides financières.
- **Mobiliser des communautés d'accueillants et des ambassadeurs locaux** : explication des démarches locales (recrutement, animation et usages).
- **Tourisme responsable et RSE** : bonnes pratiques en OT
- **L'accueil des nouveaux collaborateurs et la qualité de vie au travail** : de nouveaux enjeux pour les OT et être attractifs dans un contexte de plus en plus concurrentiel.
- **La gestion des relations presse en OT** : focus sur les organisations et les outils utilisés au quotidien pour la gestion des RP.



#### 12 OT témoins :

OT de Granville Terre & Mer x2, OT Mont-Saint-Michel Normandie x2, OTC de Honfleur, OTI de Fécamp, OT de Rochefort Océan (17), Bagnoles de l'Orne Tourisme, OT Caen-la-mer Normandie, OT inDeauville, OT Dieppe Normandie, OT de Forges-les-Eaux, OT du Cotentin, Rouen Tourisme.

## AXE 4 : ANIMER

### Les journées réseau

Moments forts et attendus par les salariés du réseau régional, OTN a relancé, après deux années de suspension (COVID-19), ses traditionnelles journées réseau en présentiel.

#### **1ère journée des Community Managers des OT normands**

**Evreux le 05/04/2023 - 32 participants**

Objectifs :

- Faire se rencontrer des salariés qui n'ont pas ou peu l'habitude d'échanger entre eux.
- Créer des synergies de travail communes.
- Partager des pratiques et outillages pertinents.

#### **Séminaire régional des directeurs et managers d'OT**

**Fécamp, les 23 & 24/05/2023 - 55 participants**

Programme :

- Conférence inspirante animée par Les Passeurs d'Emotions,
- Présentation de l'OT accueillant le séminaire,
- Visite guidée du Palais Bénédictine,
- Soirée conviviale au Palais Bénédictine (avec les partenaires institutionnels Région/CRT/ADT, ADN),
- Découverte de Fécamp par la mer ou en trottinette électrique,
- Interventions institutionnelles d'A. LEBAS (CRT Normandie) et d'Ivan SALIBA (ADN Tourisme).



## AXE 4 : ANIMER

# Les journées réseau

### Séminaire régional Qualité Tourisme™

Trouville/Mer le 16/11/2023 - 52 participants

Programme :

- Présentation des travaux sur l'hospitalité par Céline GEY - ADN Tourisme
- Présentation des résultats de l'étude sur la satisfaction des visiteurs en Normandie par Alice LEBAS - CRT Normandie
- Présentation des résultats des tests mystères régionaux inter OT - OTN
- Ateliers collectifs sur les actions correctives à mettre en œuvre suite aux différents travaux présentés

### 1er séminaire régional RSE & Tourisme responsable

Bagnoles-de-l'Orne, le 01/12/2023 - 28 participants

Programme :

- Intervention de Jean-Christophe CAU du GIE Norm'handi (groupement des ESAT de Normandie) et de Patrick MAUDUIT de l'ESAT de LISIEUX et des conquérants de FALAISE, sur le recrutement de personnes en situation de handicap & retour d'expérience des OT ayant participé au Duo Day.
- Intervention de Fabienne DE CHASSEY et Léa COLAS du CRT Normandie sur le tarif bas carbone et le tourisme 4 saisons.
- Ateliers de brainstorming sur l'implication des parties prenantes dans la démarche de transition responsable de la destination.



## AXE 4 : ANIMER

### Les clubs métiers

En 2022, à la demande des OT, OTN a créé 7 clubs, dont l'objectif est d'animer les salariés des Offices de Tourisme par métiers. Chaque club permet aux membres : d'échanger sur des sujets communs, de travailler sur des problématiques partagées, de participer à la vie du réseau en identifiant les bonnes pratiques à échanger et de créer des outils à utiliser par le réseau.

Les clubs métiers	Animateurs
Club référents Qualité Tourisme™	Romane MOREAU
Club chargés de la formation - RH	Emmanuel TRICOIRE & Déborah CORDRAY
Club chargés de promotion	Marie-Flo GUY
Club des Community Managers	Nicolas COQUILLARD
Club chargés RSE - Développement durable	Romane MOREAU
Club chargés de commercialisation	Emmanuel TRICOIRE
Club chargés de l'observation	Emmanuel TRICOIRE

#### Le club des référents Qualité Tourisme™ : 7 membres.

##### 4 réunions organisées les : 06/01, 02/03, 09/06, 07/09.

Les membres du club travaillent sur la production d'outils facilitant le travail du personnel de l'OT, dans un objectif d'augmentation de la satisfaction clients.

Exemples de livrables produits par le club QT : trame de carte mentale pour faciliter le conseil en séjour (ciblage de la demande et élargissement du conseil), organisation de tests mystères entre OT à l'échelle régionale.

Afin de vérifier le niveau de service rendu par les OT sur les demandes d'information/renseignements, des tests mystères à distance entre OT normands marqués Qualité Tourisme™ ont été réalisés du 1er avril au 31 juillet. Les conseillers en séjour se sont mis dans la peau du client et dans celle de l'auditeur : ils ont testé et évalué leurs homologues, par le biais du formulaire de contact du site web ou par mail, et par téléphone. L'évaluation a été effectuée au regard des attentes des « conseillers en séjour clients mystères » et des exigences de la Marque Qualité Tourisme™. Les résultats de ces travaux seront présentés en Séminaire Régional Qualité Tourisme, le 16/11 à Trouville-sur-Mer.

## AXE 4 : ANIMER

### Les clubs métiers

#### **Le club des chargés de la formation - RH : 8 membres.**

**6 réunions organisées les : 19/01, 20/03, 10/05, 07/09, 06/10 et 13/10.**

Les membres du club ont échangé sur la communication interne et la cohésion d'équipe. Un Drive partagé a été ouvert, pour y déposer les outils de chacun, des outils d'intégration des saisonniers et nouveaux collaborateurs ont été créés, des besoins en formations pour 2024 ont été identifiés, des appels à propositions pour avoir des offres à tarifs négociés sur la mutuelle d'entreprise (via une mission de courtage) et la gestion des paies ont été lancés.

L'offre négociée pour la mutuelle d'entreprise a été sélectionnée début septembre par le club et présentées à l'ensemble des OT normands. Il s'agit de Generali. La contractualisation s'est faite OT par OT intéressés, pour une entrée en vigueur au 1er janvier 2024. OTN et 6 OT normands ont adhéré à cette offre.

Concernant l'offre négociée pour la gestion de la paie, aucune proposition reçue n'a donné satisfaction à ce jour.

#### **Le club des chargés de promotion : 15 membres.**

**6 réunions organisées les : 06/01, 03/02, 07/03, 04/04, 12/04, 12/09 et 14/12.**

Les membres du club ont travaillé sur leur projet « Plus Belle La Normandie », qui vise à faire découvrir la Normandie autrement aux prescripteurs (TO, agences réceptives, autocaristes.). Clôture du projet le 10/05, qui ne verra pas le jour, faute de finances.

Le club s'est réuni en séminaire les 13 et 14/04, au Mont Saint Michel, les 13 et 14/11 au Havre. Ils travaillent sur un projet de démarchage commun, pour le marché Hauts de France.

#### **Le club des Community Managers d'OT : 8 membres.**

**3 réunions organisées les : 05/07, 06/10 et 12/12.**

Le club est né suite à l'organisation de la 1ère journée des Community Managers d'OT, qui s'est déroulée le 05/04/2023 à Evreux.

Sujets traités : organisation d'une formation juridique sur les missions de Community Managers et d'influence. Facilitation de mise en réseau des CM des OT normands, co-organisations de la deuxième journée des CM d'OT normands, le 28/03/2024 en Suisse Normande.

## AXE 4 : ANIMER

### Les clubs métiers

#### **Le club des chargés RSE - Développement durable : 8 membres.**

**5 réunions organisées les : 07/02, 09/05 et 13/07, 18/09 et 14/11**

Le club travaille sur un rythme d'alternance entre une réunion sur la RSE et une réunion sur le tourisme responsable à l'échelle des destinations.

Sujets travaillés pendant les clubs : valorisation de la démarche RSE dans les recrutements, valorisation et projet de charte de l'engagement des socio-professionnels, sobriété numérique, réduction des brochures jetées par les OT chaque années.

#### **Le club des chargés de commercialisation : 30 membres.**

**3 réunions organisées les : 07/02, 09/05 et 13/07**

Les membres ont échangé leurs expériences sur la création de produits et sur les éléments contractuels liés à la commercialisation. Un Drive partagé a été ouvert pour y déposer les outils de chacun, une réflexion sur la mise en place d'actions mutualisées en matière de démarchage, salons et éductours sur la cible des prescripteurs de voyages a été menée (lien à faire avec le club des chargés de promotion).

#### **Le club des chargés de l'observation : 8 membres.**

**3 réunions organisées les : 06/02, 13/04 et 16/06**

Les membres ont échangé leurs expériences sur les dispositifs d'observation déployés par les OT, identification de données communes à observer en priorité.

## AXE 4 : ANIMER

### Réseau national : ADN Tourisme

**Commission des animateurs des OT :** participation d'OTN aux échanges mensuels organisés par ADN Tourisme : visios les 28/02, 28/03, 25/04, 22/05, 29/09 et 25/10. Marie-Flo GUY participe au groupe de travail de préparation du séminaire animateurs des RT le 27 et 28 novembre à Orléans. Cette édition a réuni une cinquantaine d'animateurs. L'objectif de ces 2 jours était de s'approprier l'étude prospective d'ADN Tourisme « 4 scénarios pour l'avenir », afin d'identifier ensemble comment la présenter aux OT de nos réseaux pour qu'ils s'en emparent.

**Groupe de travail « Démarches de Progrès et de Qualification » d'ADN Tourisme :**

participation au Café RT (27/01, 10/03, 10/05, 07/07, 22/09 et 17/11) et à la Commission Qualité (30/01, 13/03, 27/03), organisés par ADN Tourisme. Échanges entre Relais Territoriaux sur les actualités de la Marque, les problématiques rencontrées...

**Réunions des référents formation :** Emmanuel TRICOIRE a participé à 10 réunions. Partages d'expériences entre référents, remontée de problématiques à ADN, veille sur les évolutions liées à la formation, informations sur les décisions prises par les instances paritaires de la branche.

**COPIL pilOT :** Emmanuel TRICOIRE a participé à 6 réunions. Evolution de la plateforme et du contrat liant ADN au prestataire.

**Groupe de réflexion national "Harmonisation des radioscopies réseaux" :** participation de Nicolas COQUILLARD aux travaux coordonnés par ADN Tourisme. Objectif harmonisation et mutualisation des enquêtes dès début 2025.

**Commission Hospitalité :** participation de Marie-Flo GUY à la Convention Hospitalité Acte II et à l'Assemblée Générale organisées à Tours, les 11 et 12/05 ; participation aux visios de travail le 10/11 et le 11/12.

**Congrès national ADN Tourisme :** participation de l'équipe d'OTN les 26/27 septembre 2023 au Puy du Fou (85).

**Conseil d'Administration :** participation de Marie-Flo aux séances du CA, en sa qualité de représentante des salariés des Relais Territoriaux. 6/04, 28/06, 7/12.

## AXE 4 : ANIMER

### Réseau régional : Région Normandie - CRT Normandie - ADT

**COTECH Normandie Tourisme Responsable** : OTN a participé à deux réunions de COTECH les 28/03 et 11/09.

**Projet “Normandie base arrière des JO de Paris 2024”** : OTN a co-organisé aux côtés de la Région Normandie et du CRT Normandie un webinaire de présentation aux OT le 31/01/2023.

**80eme anniversaire du D-Day et de la Bataille de Normandie** : dans le cadre du 80e anniversaire du D-Day, la Région Normandie et OTN ont initié un projet de commande groupée des produits dérivés du catalogue de la Région Normandie. Malheureusement, ce projet de commande groupée n'a pas pu aboutir. En effet, les contraintes identifiées sont multiples et empêchent la faisabilité du projet : le délai de montage du projet et son lancement tardif, les faibles quantités souhaitées par les bénéficiaires qui avaient déjà passé commande en amont du lancement du projet régional, le nombre important de points de livraison et l'origine de certains produits qui ne correspondent pas aux critères de choix de la Région Normandie. Aussi, la liste des fournisseurs interrogés a été transmise aux OT et Musées, ainsi que l'analyse de leurs propositions effectuée par OTN. Les OT et Musées sont invités à passer leurs commandes individuellement, auprès des fournisseurs de leurs choix, moyennant de respecter le cahier des charges de la Région Normandie pour la création de ces objets. .

### Partenariat avec le CFA Sport Animation Tourisme Normandie (SAT)

Le CFA SAT lance une formation au Titre Professionnel de «chargé.e d'accueil touristique et de loisirs» en contrat d'apprentissage et a souhaité y associer étroitement OTN, comme relai auprès des OT, potentiels accueillants d'apprentis, et comme contributeur pédagogique sur plusieurs modules de la formation.

Malgré le fait que plusieurs entreprises se soient montrées intéressées pour accueillir un ou plusieurs apprentis (dont quelques OT), cette formation n'a pas pu être lancée au printemps comme prévu, faute d'un nombre suffisant de candidats au titre.

La formation a finalement pu être lancée en septembre 2023. **OTN a animé 33 heures de formations**, prodiguées par E. TRICOIRE, MF GUY, R. MOREAU et N. COQUILLARD.



## AXE 4 : ANIMER

### Le site web - [www.ottnormandie.fr](http://www.ottnormandie.fr)

Depuis sa mise en ligne en janvier 2016, la vitrine en ligne de la Fédération connaît toujours une réelle audience stabilisée et fidélisée.

**10 431** SESSIONS

**23 215** PAGES VUES

Exceptionnellement, les comparaisons avec les précédentes années ne sont pas disponibles en 2023, en raison de travaux effectués sur le site, impactant les mesures statistiques : mise en conformité RGPD via l'installation d'un bandeau de gestion des cookies + changement d'outil de mesure statistiques : passage de Google Analytics vers la solution MATOMO.

### La communication "online"

#### Les Infos réseau d'OTN

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

**28** INFOS RÉSEAU  
ENVOYÉES EN 2023

### Réseaux sociaux : une présence multi-canal adaptée

#### 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.

**34** POSTS  
DIFFUSÉS AU 31/12/2023

#### Page LinkedIn d'OTN

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

**94** POSTS  
DIFFUSÉS AU 31/12/2023

#### Chaîne Youtube d'OTN

Hébergement des vidéos (web-séminaires et ateliers sur cette plate-forme).

**3** VIDÉOS  
DÉPOSÉES SUR LA CHAÎNE AU 31/12/2023



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

**NORMANDIE**

# AXE 5 GÉRER

Assurer le fonctionnement et la pérennité de  
l'association

**2023**

# Gestion financière et associative

Le 18/10/2022, le Conseil d'Administration d'OTN a voté l'évolution du modèle économique de la Fédération, afin de maîtriser les charges et générer plus de produits en 2023. Rappel des décisions prises pour équilibrer le budget 2023 :

### Augmentation des produits :

- Les cotisations des adhérents, qui n'avaient pas été augmentées depuis 2018 :
  - Part fixe à 490€ (Rappel tarif 2022 : 400€).
  - Part ETP = 115€ / Plafond à 25 ETP / Plancher à 2 ETP.  
(Rappel tarif 2022 : part ETP : 90€ - plafond à 25 ETP / plancher > ou = 2 ETP : exonération facturation des ETP).
- Le tarif du coût jour des accompagnements individuels (SADI, RSE, QT, ...) à 400€ (contre 300€)
- OTN Formation : baisse du seuil de rentabilité des stagiaires par modules.

### Limiter les charges :

- Déménager le siège de la Fédération, pour limiter les coûts de location des salles par OTN Formation et les charges locatives des bureaux (augmentation significative du loyer sur les précédents bureaux, situés au 9 rue JB Colbert 14000 Caen).
- Supprimer le standard téléphonique.

Parmi les différents leviers, OTN a fait le choix de déménager le siège de l'association, afin de diminuer les charges locatives annuelles et de disposer d'une salle de réunion, pour éviter de louer des salles. L'équipe d'OTN a été fortement mobilisée pour : Trouver de nouveaux locaux, préparer le déménagement, résilier les contrats sur les précédents locaux, étudier les offres et souscrire aux services pour les nouveaux locaux. Dans un souci d'économie, l'équipe a réalisé seule le déménagement, aidée par Didier SIMON, directeur de l'OT de Bagnoles-de-l'Orne.

Le CA du 13/11/2023 a permis de travailler sur les projets 2024 et sur le budget prévisionnel 2024. Depuis 2015, la subvention de la Région Normandie est maintenue à hauteur de 195 900€. Aussi, face aux contraintes financières multiples et malgré un développement croissant de sa capacité d'autofinancement, OTN a sollicité la Région Normandie le 05/10/2023, pour échanger sur les projets et ambitions de la fédération, et voir comment la Région Normandie pourrait soutenir davantage OTN.

Cette augmentation pourrait s'organiser comme suit : 2024 > 246 000€ // 2025 > 236 000€ // 2026 > 236 000€.

## AXE 5 : GÉRER

**Suivi du budget et suivi comptable** : édition des devis et factures, suivi des encaissements, rapprochement bancaire. Cette activité est en forte progression avec OTN Formation, l'organisme de formation de la Fédération Régionale.

**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 assurées par le Commissaire aux Comptes.

## Vie statutaire fédérale

- Conseils d'Administration le 03/04 et le 13/11, échanges réguliers par mail et lors de différents RDV, tout au long de l'année.
- Assemblée Générale Ordinaire et élective, le 20/06 à Bernay : bilan des actions déployées par OTN en 2022, bilan financier et présentation des projets et du budget prévisionnel 2023. Le Conseil d'Administration et le Bureau de l'association ont été renouvelés. Liste complète des nouveaux [membres du conseil d'administration ici](#).



## AXE 5 : GÉRER

### Formations suivies par les salariés d'OTN

- Premiers secours : le 12/01 par N. COQUILLARD et MF. GUY.
- Moderniser son approche documentaire MQT ; les 16 et 18/01 par MF. GUY et R. MOREAU.
- Allers vers une communication responsable : les 13, 17, 20, 27/01 par R. MOREAU.
- Mettre en place une écoute clients avec les prestataires de la destination : les 21 et 24/03 par R. MOREAU.
- Connaître les obligations d'un OT en matière de sécurité : le 09/06 par E. TRICOIRE.
- Rédiger ses supports légaux en matière de commercialisation : le 11/04 par E. TRICOIRE.

### Encadrement de stagiaire

Encadrement d'une stagiaire, Coline MARTIN, du 10/11/2022 au 20/04/2023, à raison d'une 1/2 journée par semaine. Coline a travaillé sur la collecte des informations de réglementation en lien avec le développement durable, pour faciliter la réponse des OT aux critères du label Green Destinations. Elle a pu s'appuyer sur les réponses fournies par Bagnoles-de-l'Orne Tourisme dans le cadre de sa candidature au label en 2022, et qu'ils ont accepté de partager avec OTN. Coline a également participé à la construction du kit outil tourisme responsable.

### Représentation d'OTN

- Journée du Tourisme de l'Orne - Bagnoles-de-l'Orne le 25/04 - Romane MOREAU.
- Assemblée Générale de l'OT du Pays de Domfront le 25/04 - Romane MOREAU.
- Assemblée Générale du réseau des OT de l'Orne - Bagnoles-de-l'Orne le 26/05 - Nicolas COQUILLARD.
- Réunion sur les perspectives et la présentation de l'écosystème des Offices de Tourisme, pour les élus du Département de l'Orne - 31/10 à Alençon - Nicolas COQUILLARD.
- Séminaire annuel de l'OT Mont Saint-Michel Normandie le 17/11 pour les socio-professionnels de leur destination : présentation de la stratégie de tourisme responsable - Romane MOREAU.



## AXE 5 : GÉRER

### Les missions de l'équipe



**Marie-Flo GUY**

- 50%** Qualité Tourisme™  
Pilotage, accompagnement & suivi
- 20%** Animation de réseau
- 20%** Pilotage et suivi (plan d'action RH, finances)
- 10%** Relations publiques & partenariats institutionnels



**Nicolas COQUILLARD**

- 35%** Gestion de projets : radioscopie, SADI...
- 35%** Animation de réseau
- 30%** Communication fédérale



**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



**Déborah CORDRAY**

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



**Romane MOREAU**

- 50%** Qualité Tourisme™  
Déploiement, audits blancs, tests mystères.
- 50%** Accompagnement DD/RSE des OT vers des destinations durables



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

320, Le Val  
14 200 HEROUVILLE-SAINT-CLAIR

[contact@ottnormandie.fr](mailto:contact@ottnormandie.fr)

[www.ottnormandie.fr](http://www.ottnormandie.fr)