OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2024

Préambule

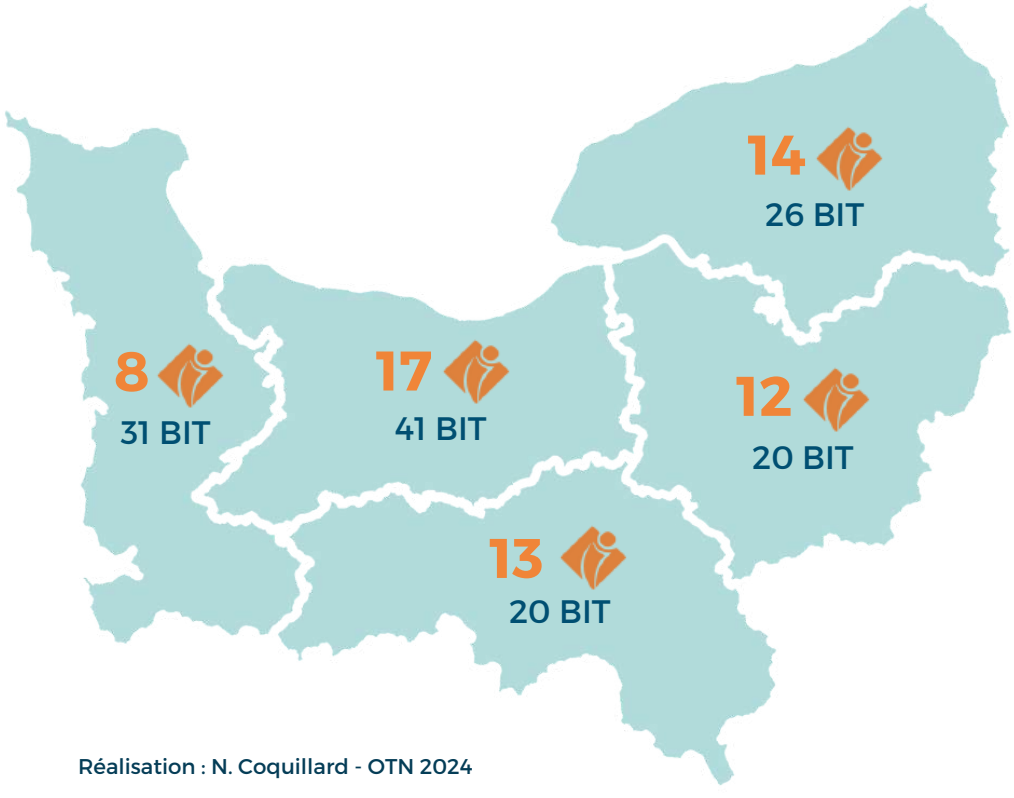
L'action menée tout au long de l'année par la Fédération Régionale vise à décliner la stratégie votée par le Conseil d'Administration. Elle émane des besoins des Offices de Tourisme normands, des attentes des visiteurs et de leurs comportements en constante évolution. Cette stratégie s'inscrit dans la 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 du tourisme 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	Permettre aux OT d'assurer et valoriser leur rôle de manager de destination	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

Le réseau en quelques chiffres



Réalisation : N. Coquillard - OTN 2024

64 OFFICES DE TOURISME (STRUCTURES JURIDIQUES)

138 BUREAUX D'INFORMATION TOURISTIQUE

636 SALARIÉS PERMANENTS

2.53M VISITEURS ACCUEILLIS DANS LES OT

9.6M VISITEURS UNIQUES SUR LES SITES WEB DES OT

Sources : radioscopie du réseau des OT normands 2022
+ données adhésions 2024

Les 63 Offices de Tourisme normands en 2024

Calvados

OT Isigny Omaha : 4 BIT ● OT Bayeux Intercom : 4 BIT ● OT Gold Beach : 3 BIT ● OT Coeur de Nacre : 3 BIT
OT & des congrès Caen-la-mer Normandie : 3 BIT ● OT Normandie Cabourg Pays d'Auge : 4 BIT ● OT Terre d'Auge : 1 BIT
OT inDeauville : 6 BIT ● OT & d'attractivité de Trouville/Mer : 1 BIT ● OTC d'Honfleur : 1 BIT
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 ● OT de Cabourg : 1 BIT

Seine-Maritime

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

Eure

OT Lieuvin Pays d'Auge : 2 BIT ● OT Pont-Audemer Val de Risle : 1 BIT ● OT Bernay Terres de Normandie : 3 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 : 0 BIT ● OT du Pays de Conches : 1 BIT ● OTC d'Honfleur : 1 BIT

Orne

Montagnes de Normandie : 3 BIT ● SPL Destination Touristique Domfront - Bagnoles-de-l'Orne : 3 BIT
OT du Val d'Orne : 1 BIT ● OT Terres d'Argentan : 2 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 Mêlois : 1 BIT
OT du Pays de Mortagne : 1 BIT ● OT du Perche en Normandie : 2 BIT ● OT Coeur de Perche : 1 BIT
OT des Hauts du Perche : 2 BIT.

Manche

OT du Cotentin : 7 BIT ● OT de la Baie du Cotentin : 2 BIT ● La Maison des Loisirs et de la Découverte : 2 BIT
Coutances Tourisme : 6 BIT ● OT & de la culture de St-Lô Agglo : 2 BIT ● OT Villedieu Intercom : 1 BIT
OT Granville Terre & Mer : 4 BIT ● OT Mont-St-Michel Normandie : 7 BIT.

Source : Données adhésions OTN 2024

Quelques temps forts “réseau” de l’année 2024

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

Les 21 et 22/05 à Caen.
Echanges et travaux collaboratifs : Prospective du réseau des OT, en s’appuyant sur l’étude de la commission nationale d’ADN Tourisme.

2 **2ème Journée des Community Managers d'OT**

Le 28/03 en Suisse-Normande, en collaboration avec le CRT Normandie.
Conférence sur les tendances social media 2024 et ateliers collaboratifs, avec ID LABS.

3 **Séminaire des POT “petits OT”**

Le 01/02 à Orbec.
Première approche des démarches RSE et Tourisme durable pour les structures POT et atelier Fresque du climat.

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

AXE 1
STRUCTURER

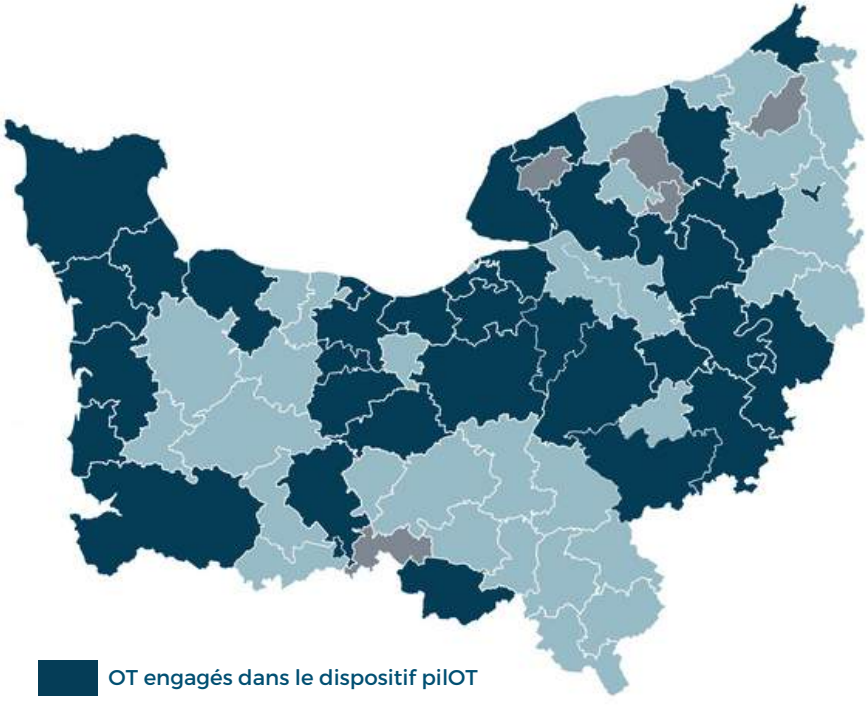
Accompagner les OT, pour ajuster leur stratégie de développement touristique

Animation régionale du dispositif pilOT

Pour rappel, initiée 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, afin de leur fournir des ratios de performance de leur activité et de pouvoir se comparer au niveau national avec des structures à configuration similaire. OTN, l'une des régions pilotes dans 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 l'exploitation de leurs indicateurs.

Au 31/12/2024, **34 OT normands** étaient engagés sur pilOT et suivis par OTN pour l'intégration et la mise à jour des données.

A ce jour, **9 Offices de Tourisme** ont vu leur données 2023 validées en tout ou partie.



Réalisation : N. Coquillard - OTN - 2024

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-Omaha, 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, SPL Bagnoles-Domfront, 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.

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, **24 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.

24 OFFICES DE TOURISME FORMÉS

OT Baie du Cotentin, Coutances Tourisme, OT Mont-Saint-Michel Normandie, OT St-Lô Agglo, OT Cœur de Nacre, OT Normandie Cabourg Pays d'Auge, OT de Trouville/Mer, Suisse Normande Tourisme, OT Falaise Suisse Normande, Pays de Vire, SPL Bagnoles-Domfront, OT Montagnes de Normandie, OT Bernay Terres de Normandie, OT Seine-Eure, OT Lyons-Andelle, OT Lieuvin Pays d'Auge, OT Le Tréport-Mers, Rouen Tourisme, OT Normandie Caux Vexin, OT du Cotentin, OT Normandie Sud Eure, OT Isigny-Omaha, OT Granville Terre et Mer et Alençon Tourisme.

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 **16 territoires.**

3 ACCOMPAGNEMENTS FINALISÉS EN 2024

OT Lisieux Normandie, SPL Destination Touristique Domfront-Bagnoles,
Collectif de 3 OT ornais PETR P2AO : Argentan Intercom, Vallées d'Auge et du Merlerault, Pays de l'Aigle.

2 ACCOMPAGNEMENTS ENGAGÉS FIN 2024

OT Terre d'Auge,
Collectif de 2 OT ornais : OT CU d'Alençon & OT Sources de l'Orne.

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 leurs réseaux sur les questions de stratégie d'accueil et de diffusion de l'information.
À ce titre, lors du 1er semestre 2024, **6 séquences de travail** ont eu lieu pour renforcer les outils et la dynamique engagée depuis 2020 sur le sujet : 08/01, 11/03, 14/05, 06/09, 04/10, 06/11,

Objectifs : partages d'expériences + mutualisation et alimentation continue d'une boîte à outils commune + organisation d'un séminaire.

Photographie réseau :
OTN membre du groupe national d'harmonisation des enquêtes

Depuis 2018, OTN réalise la radioscopie des Offices de Tourisme de Normandie, permettant d'avoir un état des lieux précis du réseau. 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.

En parallèle, ADN Tourisme, Fédération nationale des organismes institutionnels du tourisme, interroge annuellement les OT dans le cadre d'une photographie réseau.

Face à ce constat et aux remontées régulières du réseau, OTN aux côtés de deux autres relais territoriaux, a proposé à la Fédération nationale de lancer un groupe de travail sur l'harmonisation des pratiques, afin de ne pas solliciter de manière trop répétitive le réseau.

Ce groupe de travail a été constitué fin 2023. Il est composé de :

- R. BRENIER, ADN Tourisme,
- M. DAUBON, ADN Tourisme,
- N. COQUILLARD, OTN,
- H. NERMORD, MONA,
- V. VERCAUTEREN, relais des OT du Nord,
- C. CARRERAS, relais des OT du Val d'Oise.

Objectifs : effectuer une seule interrogation du réseau français dès 2025.

Les grandes étapes de travail déjà réalisées au cours des 3 premiers trimestres 2024 :

- Recensement des pratiques : nationales, régionales et départementales.
- Recensement de tous les critères collectés par les structures auprès du réseau.
- Choix des critères retenus, pour établir le squelette de la future enquête nationale.
- Montage de l'enquête - version beta testeur.

7 séquences de travail ont eu lieu en 2024 : 11/01, 08/02, 09/04, 19/06, 20/09, 25/10, 18/11.

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

Substitution de la marque Qualité Tourisme™, par le label Destination d'excellence.

Depuis mai 2024, le label « Destination d'excellence », géré par Atout France, se substitue à la marque « Qualité Tourisme™ », jusqu'alors pilotée par la Direction Générale des Entreprises (DGE).

Il vise au renforcement de la qualité sur l'ensemble du champ de l'offre touristique : hébergements, restauration, lieux de visites ou de loisirs, lieux d'informations touristiques, Offices de Tourisme, transports.

En complément de l'enjeu de la qualité de l'accueil, ce label renforce le niveau d'exigence en matière d'écoresponsabilité et d'information des publics en situation de handicap, conformément aux objectifs du Plan Destination France.

Il comprend 245 critères, dont les nouveaux critères éco-responsables relatifs aux mobilités durables, à la sobriété numérique et énergétique, aux consommations d'eau, ou encore à la gestion des déchets.

Le label est valable pour une durée de 5 ans. **Il s'appuie sur un réseau de partenaires touristiques territoriaux, dont OTN, et d'organismes évaluateurs habilités, les auditeurs agréés par Atout France.**

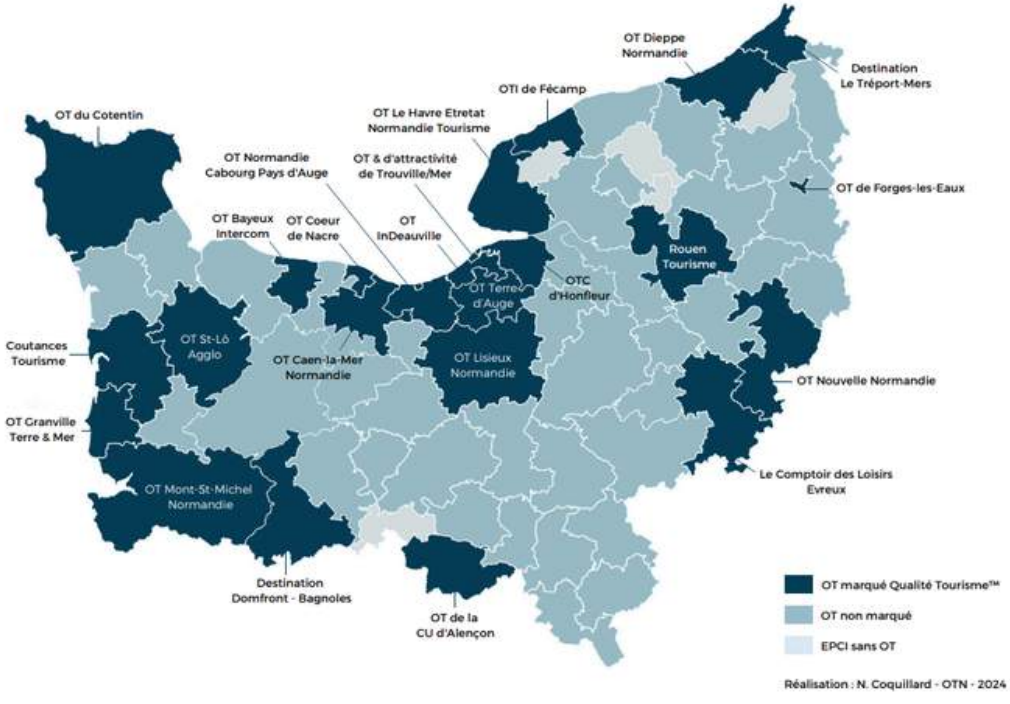
OTN se mobilise auprès des OT normands, pour les aider dans la mise en application des nouveaux critères du référentiel et dans le calendrier de transfert de la marque Qualité Tourisme™ vers Destination d'Excellence. À noter que les critères écoresponsables sont issus, entre autres, du référentiel RSE co-construit par les OT normands.

QUALITÉ TOURISME

DESTINATION D'EXCELLENCE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Les Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme™ - 2024



23 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, SPL Destination Domfront-Bagnoles, 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, Le Comptoir des Loisirs d'Evreux, Rouen Tourisme, Destination Le Tréport-Mers, OTI de Fécamp, Le Havre Etretat Normandie Tourisme, Dieppe Normandie Tourisme, OT de Forges-les-Eaux et Alençon Destination Normandie, OT Nouvelle Normandie.

FOCUS SUR L'ACTIVITÉ 2024

3 AUDITS BLANCS RÉALISÉS

OT Nouvelle Normandie,
OT Terre d'Auge,
OTC d'Honfleur.

8 AUDITS COMPLETS EN RECONDUCTION OU ACCESSION (100% DE RÉUSSITE)

OT de Bayeux Intercom,
OT de Forges-les-Eaux,
OT Le Havre Etretat Normandie,
OT Normandie Cabourg Pays d'Auge,
OT Mont-St-Michel Normandie,
OT Rouen Tourisme,
OT Terre d'Auge.
OT Nouvelle Normandie (Vernon - Giverny)

6/7 OT ont obtenu un score supérieur à 93%.

3 ACCOMPAGNEMENTS À L'OBTENTION DE LA MQT™/DEX

OT Nouvelle Normandie,
OT Terre d'Auge,
OT de Cabourg,

2 RDV AVEC DE NOUVEAUX RÉFÉRENTS QT

OT Coeur de Nacre,
Le Comptoir des Loisirs - Evreux.

Le suivi annuel de la marque Qualité Tourisme™

Les responsables qualité et les directeurs des 24 OT marqués se sont réunis en janvier 2025, faute de disponibilités en 2024.

Thèmes des 2 réunions collectives :

- Comment assurer la transition vers DEX ?
- Comment mettre en place une démarche RSE au sein de mon OT, pour répondre aux nouvelles exigences du référentiel DEX ?
- Comment, en tant que RAQ, je me coordonne avec le référent RSE de mon OT, pour valoriser nos actions ?
- S'il n'y a pas de référents RSE, que faire ?

QUALITÉ TOURISME

DESTINATION D'EXCELLENCE

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Accompagnements individuels des OT normands à la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

5 OFFICES DE TOURISME ACCOMPAGNÉS INDIVIDUELLEMENT PAR OTN

- Deux accompagnements finalisés : OT Mont-Saint-Michel Normandie et Rouen Tourisme.
- Trois accompagnements engagés : OT et d'attractivité de Trouville-sur-Mer, OT Lisieux Normandie et OT du Pays de Vire Collines de Normandie.

Ateliers "La Fresque du Climat"

Romane MOREAU a animé trois ateliers "Fresque du Climat" auprès d'OT intéressés par la démarche :

- Rouen Tourisme - 06/02 – 25 participants,
- Service tourisme de la Région Normandie – 24/06 – 13 participants.
- OT & d'attractivité de Trouville-sur-Mer - 04/11 - 14 participants.

Interventions diverses sur la RSE et le tourisme responsable

- **Organisation d'un webinaire de présentation du dispositif national « Duo Day », pour les OT normands le 17/06 :**
  Ce rendez-vous, qui s'est tenu le 21/11/2024, a permis aux OT d'accueillir pendant une journée, une ou plusieurs personnes en situation de handicap, pour leur faire découvrir un métier. Cette action a pour objectif de :
  - sensibiliser les collaborateurs au handicap et à l'inclusion,
  - développer de nouveaux partenariats avec des acteurs locaux de l'insertion.
  - identifier de potentiels profils pour les futurs recrutements.

  OTN a accueilli une stagiaire dans le cadre de cette opération.

- Intervention lors de la journée des socio-professionnels de l'OT Nouvelle Normandie le 04/04 : présentation des enjeux de la RSE.
- Intervention pour le CRT Centre Val de Loire, le 18/11, lors de la journée régionale des professionnels du tourisme, organisée par la CCIR et le CRT. MF GUY a présenté les 2 outillages créés en Normandie, pour faciliter la mise en œuvre d'une démarche RSE au sein d'un OT et assurer la transition durable d'une destination touristique.

Green Destinations : 2 nouvelles destinations normandes labellisées

Deux destinations normandes ont obtenu **l'Award d'Argent** du label Green Destinations : **Caen-la-Mer et Forges-les-Eaux.** Suite au projet « OT et destinations durables » proposé par OTN en 2022, ces deux destinations ont pu préparer leur candidature et obtenir ce label international de tourisme responsable.

Elles rejoignent ainsi Bagnoles-de-l'Orne Normandie et Granville Terre et Mer, et deviennent **les 4 premières destinations labellisées Green Destinations en France.**

Travaux inter-relais, avec la MONA (Nouvelle-Aquitaine)

La MONA travaille sur la création d'un auto-diagnostic mêlant responsabilité sociétale des organisations (RSO) et compétences à destination du réseau néo-aquitain d'OT. Cet outil est notamment basé sur le référentiel RSE des OT normands ; la MONA a donc associé OTN à la création de son propre diagnostic : 2 réunions les 19/04 et 7/06.

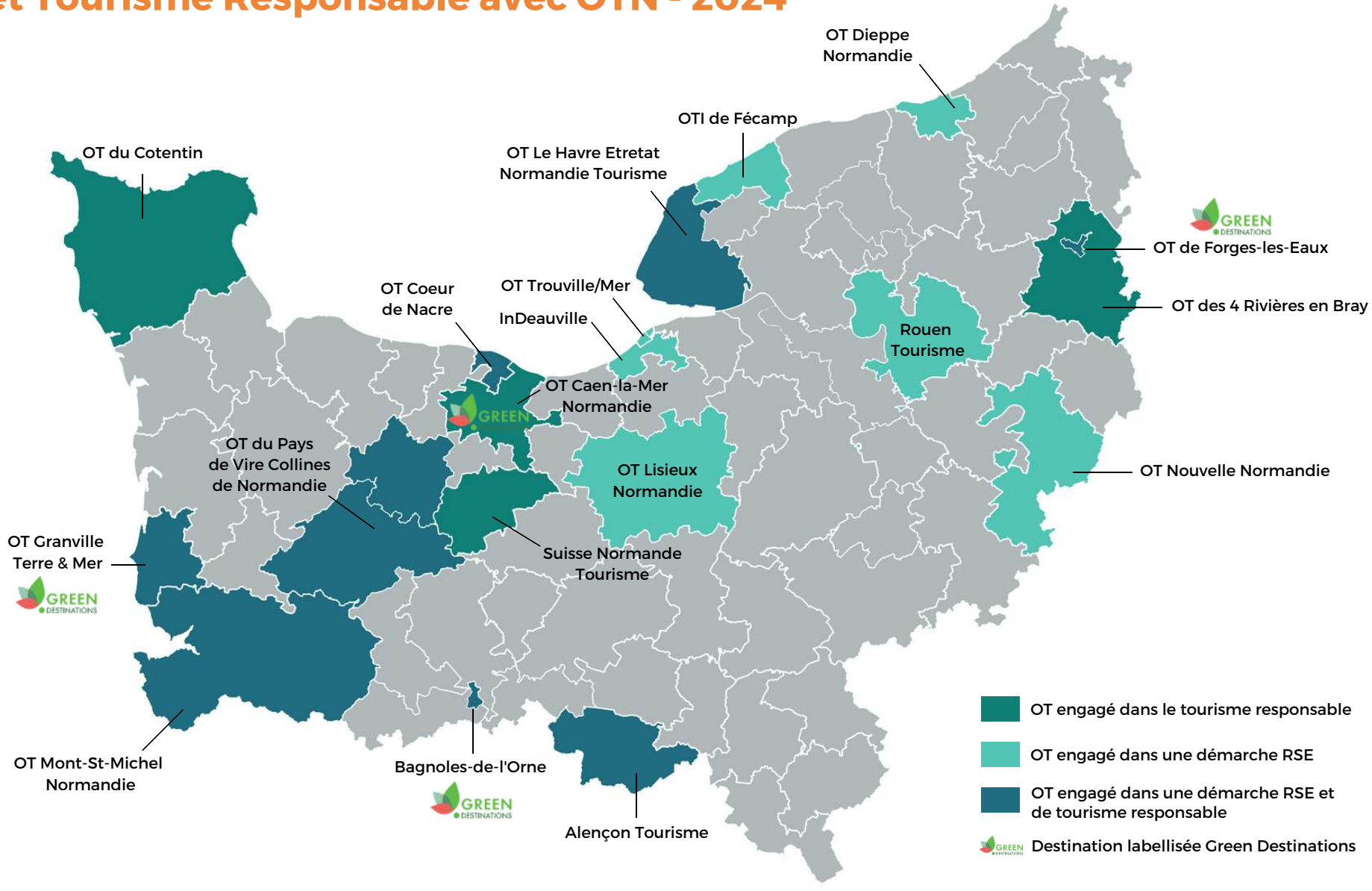
Travaux avec les OT du Calvados et l'agence Calvados Attractivité

Participation aux travaux collectifs menés par Calvados Attractivité le 20/02, sur l'ajout de critères durables dans la base de données touristique régionale Tourinsoft, dans le cadre de la démarche "Calvados, destination durable".

Participation aux UTD, Universités du Tourisme Durable

Marie-Flo GUY s'est rendue à Bordeaux, les 5 et 6/11, pour rencontrer les experts du tourisme responsable et échanger avec les membres du réseau national sur leurs avancées et bonnes pratiques. L'occasion de positionner la Normandie et les initiatives déployées par OTN et les OT.

Carte des OT normands engagés dans des démarches RSE et Tourisme Responsable avec OTN - 2024



Réalisation : N. Coquillard - OTN - Février 2025

3eme projet de tourisme responsable “Manager de Transition Durable”

Les régions Normandie et Occitanie, à travers OTN et le CRTLO respectivement, ont engagé des initiatives ambitieuses pour transformer leurs destinations touristiques vers des modèles plus durables.

En Normandie, OTN a monté en 2021 un premier projet sur “la RSE appliquée aux OT”, créé par 9 OT normands pilotes et le cabinet LINEA CONSEIL. A l’issue de ce projet, en 2022, un deuxième groupe de travail a été constitué, composé de 11 OT normands pilotes dont 5 OT membres du 1er projet et LINEA CONSEIL, pour “opérer la transition responsable de la destination”.

Ces deux projets, financés par l’AFDAS, ont permis de développer les compétences des OT de Normandie et de toute la France, grâce au partenariat avec ADN Tourisme. En effet, 102 salariés de CRT, d’ADT, de RT et d’OT ont été formés aux 2 outillages créés.

En Occitanie, dans le cadre d’un programme intégré aligné sur le Pacte Vert de la région et qui vise à faire de l'Occitanie une référence en tourisme durable, les travaux réalisés en Normandie ont été repris, enrichis et mobilisés pour être déployés largement, auprès d’OT et ADT.

Ces expériences ont mis en lumière l'importance pour **les OT de se positionner comme des acteurs clés dans l'accompagnement des socioprofessionnels vers des pratiques plus durables**, mais également leur difficulté à assumer cette nouvelle mission.

Pour ce faire, en octobre 2024, OTN a proposé au CRTL de coopérer sur ce 3eme projet, afin de faire des OT des “Managers de Transition Durable”. Ce projet sera déployé en 2025 et co-construit par 7 OT normands et 6 OT/ADT occitans. Il sera animé par Matthieu LE SCANF, MLS CONSEIL, expert en stratégie régénérative et à impact positif, Romane MOREAU-OTN et Sophie PIRKIN-CRTL. L’AFDAS soutiendra ce 3eme projet, puisqu’il s’inscrit pleinement dans la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences des OT.

Les objectifs :

1/ Définir les activités et compétences nécessaires aux futurs “ Managers de transition durable » sur le volet d’accompagnement des socioprofessionnels

2/ Tester et valider une méthodologie d’accompagnement des socioprofessionnels vers des pratiques plus durables auprès des 13 OGD membres du groupe de travail

3/ Identifier les besoins RH des OGD participants liés à ces nouvelles missions (organisation, recrutement, formation, etc.)

Un comité de suivi sera également constitué, composé de l’ADFAS, l’ADEME, des services tourisme des Régions Normandie et Occitanie, des responsables de l’accompagnement des socioprofessionnels des CCI régionales et d’ADN Tourisme pour articuler la démarche dans l’écosystème existant.

Chambre d'Hôtes Référence

Ce dispositif permet aux OT de qualifier l'offre des chambres d'hôte non labellisées, de leur territoire et mieux connaître l'offre à prescrire aux clients.

60 RÉFÉRENTS FORMÉS DEPUIS 2016, **DONT 3 FORMÉS LE 10/09/2024.**

222 CHAMBRES RÉFÉRENCÉES EN NORMANDIE DEPUIS 2015 - **DONT 28 CHAMBRES AU 31/12/2024**

Pass Accueil Normandie

Ethan VANESSE, stagiaire à OTN du 03/04 au 26/07/2024, dans le cadre de son master tourisme à l'ESTHUA, a mis à jour l'offre du Pass Accueil Normandie, à travers 3 missions principales :

- Renouvellement des conventions de partenariat,
- Préparation de la nouvelle brochure,
- Renouvellement des cartes Pass Accueil Normandie : **539 au 31/12/2024.**

248 SITES TOURISTIQUES PARTENAIRES SUR LA PERIODE 2024/2026

278 OFFRES PREFERENTIELLES

66 NOUVEAUX SITES PARTENAIRES DU PAN

OTN FORMATION
TOURISME

AXE 3
FORMER

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

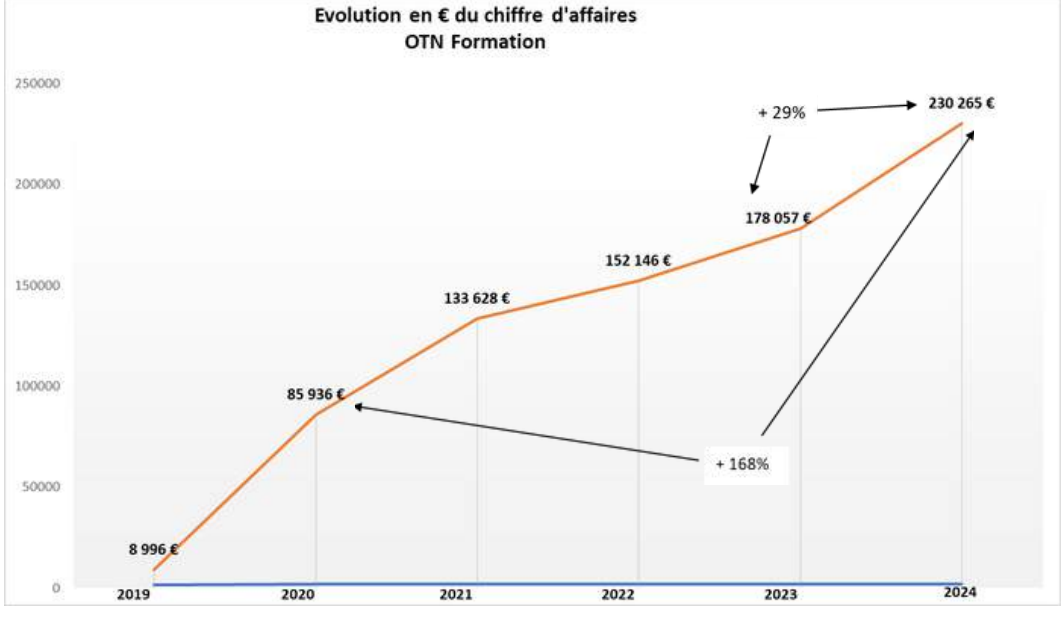
2024 : une année record !

L'année 2024 aura vu tous ses indicateurs exploser par rapport à 2023 : +52% de thématiques proposées, +39% de thématiques réalisées, +40% de parcours comptabilisés, +39% de stagiaires formés et enfin un chiffre d'affaires généré de +29%.

Notons au moins 3 éléments moteurs de cette progression :

- 16 sessions en langues étrangères organisées (contre 4 en 2023), en grande partie grâce au partenariat avec la FRHPA, qui a permis le montage de groupes mixtes OT et campings (25 personnes formées parmi les campings).
- 6 sessions en intra-entreprise (contre 1 seule en 2023).
- Et surtout, pas moins de 52 stagiaires formés à la RSE et à la transition responsable par Romane MOREAU, issus d'OT, ADTs et CRTs de la France entière.

Par ailleurs, deux formations ont été déployées à destination des guides touristiques indépendants et salariés des OT, dans le cadre de l'enveloppe « Actions Collectives Régionales », poursuivant ainsi notre volonté partagée avec la Région Normandie et la fédération régionale des guides, d'accompagner la montée en compétence de ces publics, quel que soit leur statut.



Les formations 2024 en quelques chiffres clés

70 THÉMATIQUES PROPOSÉES

40 OT NORMANDS PARTICIPANTS

417 PARCOURS DE FORMATION*

*dont 111 hors Normandie

53 THÉMATIQUES RÉALISÉES*

*soit 75% de formations réalisées

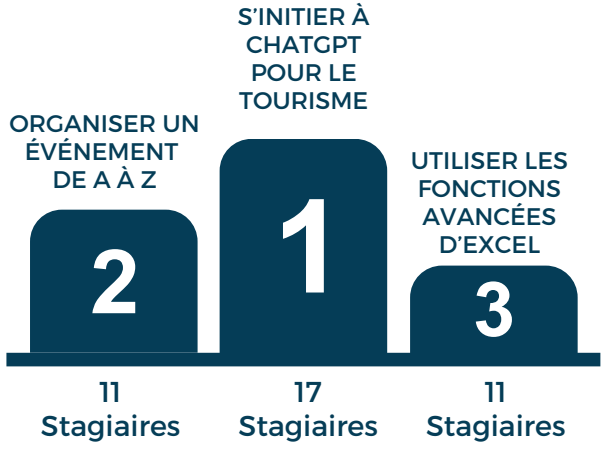
86% AGENTS DE DROIT PRIVÉ*

*sur l'ensemble des parcours de formation

342 STAGIAIRES FORMÉS*

*dont 96 hors Normandie

TOP 3 DES FORMATIONS

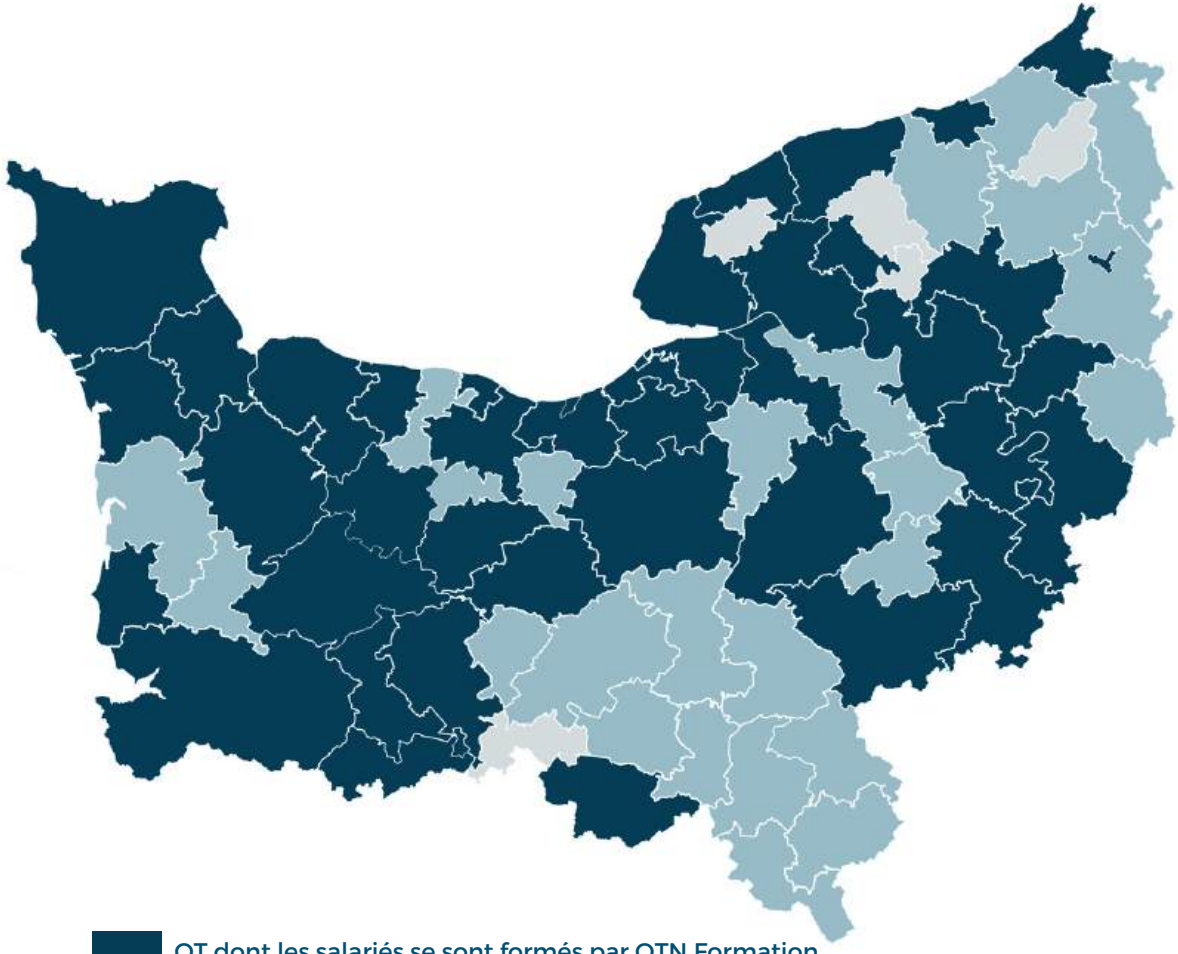


CHARGES	149 374 €
RECETTES	230 265 €
MARGE DÉGAGÉE	80 891 €

3.7/4 NIVEAU DE SATISFACTION DES STAGIAIRES AYANT PARTICIPÉS AUX FORMATIONS D'OTNF

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

Les OT normands, dont au moins un salarié a suivi un parcours de formation proposé par OTN Formation en 2024



OT dont les salariés se sont formés par OTN Formation

OT dont les salariés ne se sont pas formés par OTN Formation

EPCI sans OT

Réalisation : N. Coquillard - OTN - 2025

40 OFFICES DE TOURISME (SUR 64) SOIT 62.5% DU RÉSEAU

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

Calvados : Isigny-Omaha, 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, Cabourg, Lisieux Normandie, Terre d'Auge.

Orne : SPL Destination Bagnoles-de-l'Orne - Domfront, Montagnes de Normandie, Alençon Tourisme.

Eure : Bernay Terres de Normandie, Seine-Eure, Le Comptoir des Loisirs Evreux, Nouvelle Normandie, Normandie Sud Eure, Lyons-Andelle, Pont-Audemer Val de Risle.

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.

Les 71 structures formées par OTN Formation en 2024, en dehors du réseau des OT normands

Les Comités Régionaux du Tourisme : CRTL Occitanie.

Têtes de réseaux : ADN Tourisme, Gîtes de France Calvados.

Relais Territoriaux : OTB - Fédération Régionale des OT de Bretagne.

Les Agences Départementales Touristiques : CDT Haute-Garonne, Sarthe Tourisme - ADT de la Sarthe, Seine-Maritime Attractivité, Tarn Attractivité, Val D'Oise Tourisme, Val-De-Marne Tourisme et Loisirs, Gard Tourisme.

Les Offices de Tourisme (hors Normandie) : Coulommiers Pays de Brie Tourisme, Issy Tourisme International, Laval Tourisme, OT Argelès-sur-Mer, OT Armagnac d'Artagnan, OT Banyuls-sur-Mer, OT du Cap d'Agde Méditerranée, OT de Cergy-Pontoise - Portes Du Vexin, OT Couserans Pyrénées, OT de La Cote Du Midi, OT de La Ferté-Bernard, OT De La Grande Motte, OT des Alpes Mancelles, OT du Mans, OT du Grand Roissy, OT La Domitienne, OT Le Grau Du Roi, OT Maine Cœur De Sarthe, OT Maine Saosnois, OT Paris-Saclay, OT Saint Germain Boucles de Seine, OT Terres de Seine, OT Uzès Pont du Gard, OT Vallée de La Braye et de L'Anille, OT Vallée de la Sarthe, OT du Grand Carcassonne, OT Archipel de Thau, OT Pyrénées Méditerranée, OT Sète Archipel de Thau Méditerranée, Agence D'attractivité Cap Sud 66, OT Tourmalet Pic du Midi, Pléneuf Val André Tourisme, SPL Grau du Roi Développement, SPL Vallée du Loir Tourisme, OTI Nord de la Réunion, OT Conflent Canigó, OT Communauté de Communes de l'Oisans, Pornichet La Destination, Dinan-Cap Fréhel Tourisme, OT Saumur, Destination Fougères, OT de Concarneau à Pont-Aven.

Campings normands : Camping Le Rivage, Camping Clairefontaine, Camping Catinière, Camping de Jonville, Camping de la forêt, Camping Le Brévedent, Camping Le Lac des Charmilles, Camping le Ranch, Camping les Boucaniers, Camping les Cognets, Camping Les Pommiers, Camping Monaco Parc, Camping Reine Mathilde, Camping Sunêlia L'aiguille Creuse, Camping Vitamin', La Ferme Des Epis.

Sites touristiques : Musée de Vieux la Romaine.

Préparation du catalogue des formations 2025

Différents canaux d'informations ont été mobilisés, afin d'identifier les besoins en formations pour 2025 :

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

69 thèmes ont été retenus, dont 34 nouveaux thèmes mis en concurrence, au travers d'un appel à propositions lancé le 11 juin dernier. OTN poursuit sa volonté d'accompagner son réseau vers la RSE et le développement durable et élargit son offre de formations autour de l'intelligence artificielle aux différents métiers des OT. **181 propositions ont été reçues et analysées durant l'été.**

La diffusion du catalogue 2025 et l'ouverture des inscriptions **sur le nouveau site web d'OTN sont effectifs depuis le 02/10/2024.**

Préparation à la mise en place d'un logiciel de gestion de la formation

OTN s'est doté du logiciel de gestion des formations **DENDREO**, qui est opérationnel depuis l'ouverture des inscriptions aux formations 2025, le 2 octobre dernier, afin de simplifier le parcours d'inscription des stagiaires et de gestion administrative et financière.
Dendreo est la solution qui a été retenue, ce logiciel ayant déjà fait ses preuves auprès d'autres relais territoriaux. Un travail de paramétrage et de tests a été réalisé d'avril à septembre.

Certification Qualiopi

OTN a passé son audit de renouvellement début juillet avec succès, puisqu'**aucune non-conformité n'a été relevée**.

La certification Qualiopi est reconduite pour 3 ans.

Date de début de validité : 26/11/2024
Date de fin de validité : 23/11/2027
Date de certification initiale : 24/11/2021
Edité le : 19/11/2024

ISQ CERTIFICATION

2411_CN_05326-V1

Certificat

des organismes prestataires d'actions concourant au développement des compétences

Qualiopi

ISQ Certification certifie que

OFFICES DE TOURISME ET TERRITOIRES DE NORMANDIE

320 LE VAL ETAGE 1 ESCALIER B 14200 HEROUVILLE SAINT CLAIR

SIREN : 389858119 - N° de déclaration d'activité : 28140309814

est conforme aux critères de certification mentionnés à l'article L. 6316-1 du Code du travail et au décret n°2019-564 du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle, à l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné au développement des compétences au décret n°2021-1661 du 15 décembre 2021 portant dispositions complémentaires relatives à la certification mentionnées à l'article L.6316-1 du code du travail, à l'arrêté du 6 juin 2019 relatif aux modalités d'audit associées au référentiel national mentionné à l'article D.6316-1-1 du Code du travail, à l'arrêté du 21 mai 2023 portant diverses mesures en matière de certification qualité des organismes de formation au guide de lecture du référentiel national qualité, version en vigueur au programme de certification (103) Certification, version en vigueur

Pour la(es) catégorie(s) d'actions suivante(s) :

☒ Les actions de formation
☐ Les bilans de compétences
☐ Les actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience (VAE)
☐ Les actions de formation par apprentissage

Les sites dans le périmètre de la certification sont précisés en annexe.

Emmanuel CLEMENT MONDOLONI
Président

ISQ CERTIFICATION SAS
64 avenue du Général Leclerc - 92100 BOULOGNE-BILLANCOURT
Tél. : 01 46 99 14 56 - info@isqcertification.com - www.isqcertification.com

Actions de valorisation des métiers

- **Participation au Salon Régional de l'Orientation et des Métiers, du 15 au 17/02 à Caen**
  OTN a assuré la coordination du stand du réseau des OT, en lien avec les OT de Caen la mer et de Cœur de Nacre.

- **Participation à la Semaine nationale des métiers du tourisme, le 18/03 en visioconférence**
  Co-animation avec ADN Tourisme d'un webinaire, avec le témoignage de l'OTC d'Honfleur sur le métier de chargé d'animations.

- **Participation à la matinée des métiers du tourisme le 27/03 en visioconférence**
  Présentation des métiers d'un OT à des collégiens, avec la participation de l'OTC d'Honfleur, à l'initiative de l'Agence Régionale de l'Orientation et des Métiers.

Actions de formations extra régionales

- **Transfert de compétences de pair à pair**
  Marie-Flo GUY a transféré ses compétences MQT à une salariée du réseau national, Valerie PAYET, Fédération Réunionnaise de Tourisme. L'objectif est que V. PAYET puisse assurer le déploiement QT et le suivi des OT MQT à partir du début d'année 2024. Marie-Flo GUY a construit le module, réparti en 6 séquences et dispensées à distance entre novembre 2023 et janvier 2024.

- **Formation « Déployer la démarche RSE au sein de son OT »**
  Romane MOREAU a dispensé cette formation :
  - Carcassonne (9/10/11 avril) – 7 participants,
  - Le Mans (15/16/17 avril) – 11 participants. Format spécial à la demande de l'ADT : 2.5 jours de formation en collectif, puis 0.5 jours par structure en individuel, puis 0.5 jours en présentiel en collectif.
  - Hérouville-St-Clair (4 et 5 juin) - 2 participants de l'OT Pléneuf-Val-André (22).

- **Formation « Opérer la transition responsable d'une destination touristique »**
  Romane MOREAU & Marie-Flo GUY ont dispensé cette formation :
  - Carcassonne (13/14/15 février) – 16 participants en partenariat avec le CRTL Occitanie.
  - Paris (11/12/13 juin) – 7 participants en partenariat avec ADN Tourisme.
  - Rennes (8/9/10 octobre) - 8 participants en partenariat avec ADN Tourisme.

- **Formation « Mettre en place un observatoire de destination »**
  Emmanuel TRICOIRE a dispensé cette formation :
  - Saint-Ouen 02/03 octobre) - 9 participants en partenariat avec Choose Paris Ile-de-France.

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

AXE 4
ANIMER

Informer et animer le réseau
en favorisant le partage d'expérience

Les ateliers réseau

3 ATELIERS RÉSEAU PROGRAMMÉS

29 PARTICIPANTS

6 STRUCTURES PARTENAIRES

OT Isigny Omaha, OT Caen-la-mer Normandie, OTO (réseau des OT de l'Orne), Montagnes de Normandie Tourisme, Rouen Tourisme, OT & d'Attractivité de Trouville/Mer.

Thèmes abordés :

- **13/03/2024 : Présentation du nouveau projet de vie de la Maison de la Forêt, un lieu mêlant Office de Tourisme et lieu de visite :** présentation des étapes du projet de requalification, parties prenantes engagées, financements et découverte du site. **8 participants.**

- **Fédérer et animer une communauté de Greeters :** atelier annulé faute de participants.

- **03/04/2024 : Animer et fédérer les socio-pros : un enjeu de premier ordre pour renforcer l'attractivité des destinations :** partages de bonnes pratiques d'animation de réseaux professionnels locaux (commerçants, restaurateurs…). **19 participants.**

Les cafés webinaires : “Avec ou sans sucre”

4 WEBINAIRES PROGRAMMÉS

3 STRUCTURES PARTENAIRES

Syndicat Mixte ATOUMOD, SACEM Normandie, Studio Bibise Social Media.

Thèmes abordés :

- **10/10/2024 : Faciliter les mobilités régionales, des outils et dispositifs pour les OT :** intervention de Pierre-Denis SENS, chargé de projet au Syndicat Mixte ATOUMOD. **13 participants.**
- **05/11/2024 : Les droits SACEM, comment ça marche ? Rappel des obligations pour les OT :** intervention de François CAULIER, directeur territorial SACEM Basse-Normandie. **23 participants.**
- **19/11/2024 : Organiser son Community Management :** intervention de Charlotte HUARD, co-fondatrice de l’agence Studio Bibise Social Media. **34 participants.**
- **05/12/2024 : Intérêt des social ads et boosts :** intervention de Marie de Gouville, co-fondatrice de l’agence Studio Bibise Social Media. **32 participants.**

AXE 4 : ANIMER

Les journées réseau

Moments forts et attendus par les salariés du réseau régional, OTN a de nouveau proposé ses traditionnelles journées réseau en présentiel. Propices aux échanges, les journées réseau rencontrent toujours un franc succès en termes de participants.

3ème journée des P'OT (OT de moins de 6 salariés)

Orbec le 01/02/2024 - 31 participants

Programme :

- Sensibilisation au tourisme responsable.
- La RSE appliquée aux OT.
- Fresque du climat animée pour les participants.

2ème journée des Community Managers des OT normands

St-Rémy/Orne le 28/03/2024 - 40 participants

Programme :

- Conférence sur les tendances 2024 en Community Management, animée par Jean-Baptiste BODARD et Cécile ADELINE - ID LABS.
- Séquence de partages d'expériences par 4 CM.
- Atelier World Café : performer ses actions de CM, en lien avec la stratégie touristique régionale.

Séminaire régional des directeurs et managers d'OT

Caen, les 21 & 22/05/2024 - 58 participants

Programme :

- Séquence de réflexion sur les 4 scénarii prospectifs d'ADN Tourisme pour l'avenir des OT en 2033.
- Intervention d'ADN Tourisme sur la stratégie de la fédération nationale.
- Activités de découverte de la destination.
- Apéritif local et soirée conviviale.
- Interventions de la Région Normandie & Normandie Tourisme sur la stratégie de développement touristique régionale.

AXE 4 : ANIMER

Les journées réseau

4ème Journée Régionale de l'Accueil #JRA4

Cabourg le 07/11/2024 - 124 participants

Programme :

- Conférence sur l'intelligence artificielle : comment appréhender son usage pour optimiser l'accueil du public, animée par Romain BOVYN, cabinet CONJECTO.

1er séminaire des chargés de la promotion et des chargés de commercialisation des OT normands

Pont-l'Evêque le 28/11/2024 - 50 participants

Programme :

- Comment l'intelligence artificielle impacte vos stratégies et vos actions en matière de promotion-commercialisation ? Quel avenir pour les dispositifs de vente des destinations ? animé par Mathieu VADOT, cabinet ID REZO.

Séminaire régional Qualité

Honfleur, le 12/12/2024 - 46 participants

Programme :

- Appréhender le nouveau dispositif de certification Qualité et la transition de la Marque Qualité Tourisme™ vers le label Destination d'Excellence.

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 pour le réseau.

Les clubs métiers	Animateurs
Club référents Qualité	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
Club chargés des partenariats / socio-pros	Nicolas COQUILLARD

Le club des référents Qualité Tourisme™ : 7 membres.

3 réunions organisées les : 11/01, 21/03, 17/10 et 1 séminaire du club les 07 et 08/02 à Courseulles/Mer.

Les membres du club ont travaillé sur la production de 4 vidéos, pour faciliter et ludifier la formation des nouveaux entrants du service accueil. Ces vidéos ludiques permettent de former les collaborateurs aux techniques d'accueil, sur les points suivants : accueil au comptoir, accueil téléphonique, gestion d'un client mécontent, tâches à effectuer pendant les temps creux de fréquentation.

Les clubs métiers

Le club des chargés de la formation - RH : 11 membres.

2 réunions organisées les : 09/04, 20/11.

Le club s'est réuni le 09/04 pour évaluer les formations 2023, planifier 2024 et anticiper les besoins pour 2025, tout en échangeant sur les contraintes organisationnelles. Le 20/11, il a fait le point sur les formations 2024, l'offre 2025, le nouveau processus d'inscription en ligne et a exploré l'utilisation d'une plateforme pour gérer les fiches de poste et les entretiens.

Le club des chargés RSE - Développement durable : 12 membres.

5 réunions organisées les : 22/02, 18/04, 04/07, 17/09, 04/12.

Lors des 5 rdv, le club a travaillé sur deux sujets :

- La sensibilisation des parties prenantes au tourisme responsable.
- La réduction des brochures jetées par les OT > production d'un livrable et d'un challenge pour la fin d'année 2024.

Le club des chargés de commercialisation : 30 membres.

1 réunion organisée le : 22/01.

Le club s'est réuni avec un tour de table sur le bilan et les perspectives des services commercialisation, poursuivi par une séance créative sur l'identification de produits à monter et à commercialiser en commun.

Le club des chargés de l'observation : 10 membres.

1 réunion organisée le : 14/03.

Les membres du club souhaitant s'engager dans la mise en place d'une campagne d'enquêtes clientèles sur la saison 2024, se sont réunis, afin de faire le point sur le questionnaire et ses modalités d'administration sur le terrain.

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

5 réunions organisées les : 23/01, 15/02, 28/05, 27/08 et 11/10.

Le club s'est réuni pour caler les interventions de la 2ème Journée des CM :

- Echanges et briefing avec l'agence ID LABS + Calage logistique et préparation des interventions lors des ateliers.
- Debriefing de la journée des CM avec analyse des points de satisfactions/insatisfactions.
- Préparation journée des CM 2025 : rédaction d'un cahier des charges, partenariat avec Bibise studio social media.

Les clubs métiers

Le club des chargés de promotion : 15 membres.

8 réunions organisées les : 18/01, 22/02, 18/04, 19/04, 28/05, 28/06, 03/09, 09/10, 8/11 et 13/12.

Les membres du club ont travaillé sur un projet de démarchage commun en Hauts de France, à l'automne 2024.
Ce salon visait à faire découvrir la Normandie autrement aux prescripteurs (TO, agences réceptives, autocaristes,). Chacun avait des missions à mener, individuellement ou en mini-groupes et tous précisaient à chaque réunion la progression de chaque action effectuée.

Marie-Flo GUY s'est rendue à la 1ère édition de l'opération de démarchage innovante **« L'Echappée Normande »**, idée née du club des chargé de promotion en 2021, et adaptée puis mise en œuvre par les OT de Fécamp, Le Havre Etretat et Caux Seine et Seine Maritime Attractivité, le 12/03/2024.

Cet événement, qui visait à mettre en relation les socio-professionnels des destinations et les prescripteurs de l'offre touristique de façon immersive, a été très suivie par les agences réceptives conviées, ainsi que par les médias locaux.

Le club s'est réuni en séminaire de travail et a effectué un éductour de découverte de la destination à Alençon, les 18 et 19/04/2024 et à Honfleur les 12 et 13 décembre.

Un 8ème club métier lancé le 12/11/2024 : le club des chargés d'animation des partenaires & socio-professionnels.

Suite à l'atelier réseau dédié à la thématique le 04/04/2024, des besoins ont été identifiés par les participants, afin d'échanger sur des problématiques communes : mobilisation des acteurs, formats d'animation de réseau…etc.

OTN a donc effectué un appel à participation à ce nouveau club métier, auprès des OT étant dotés de chargés d'animation/partenariat (à minima 0.5 ETP). **13 Offices de Tourisme** ont participé à ce nouveau club métier, dont Nicolas COQUILLARD assure la coordination.

Réseau national : ADN Tourisme

Commission des animateurs des OT - Café RT : participation d'OTN aux échanges mensuels organisés par ADN Tourisme pour évoquer l'actualité et les sujets prioritaires d'ADN Tourisme et des relais territoriaux (RT) : Visios les 23/01, 26/03, 23/04, 28/05, 13/09, 18/10, 29/11.

Groupe de travail « Démarches de Progrès et de Qualification » :
Le contexte de transfert de la marque Qualité Tourisme™ vers la label Destination d'Excellence (DEX) a fait travailler les membres, pour aider le réseau des OT à s'approprier les nouveaux critères écoresponsables et échanger sur des idées de simplification des modalités d'accès au label. Participation de Marie-Flo GUY aux visios les 25/03, 27/03, 17/04, 24/04, 6/04, 4/06, 7/06, 21/06, 24/09, 25/10.

Réunions des référents formation : Emmanuel TRICOIRE a participé à 8 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.

Groupe de travail national "Harmonisation des radioscopies réseaux" : Nicolas COQUILLARD participe aux travaux coordonnés par ADN Tourisme sur le sujet de l'harmonisation et la mutualisation des enquêtes internes au réseau des OT.
Visios les 11/01, 10/02, 09/04 et 19/06, 20/09, 25/10, 18/11.

Groupes de Travail RSE et tourisme responsable : sont membres du groupe RSE, les personnes ayant suivi la formation dispensée par OTN et les OT normands engagés dans la démarche. Cet espace permet d'assurer un suivi post formation, d'échanger entre membres sur des partages de bonnes pratiques et des problématiques communes. Relance par ADN Tourisme de la Commission Tourisme Responsable : une réunion le 11/12 en visio > échanges sur le futur plan d'action de la commission.

Conseil d'Administration et Assemblée Générale : participation de Marie-Flo GUY aux séances du CA, en sa qualité de représentante des salariés des Relais Territoriaux. Dates : 08/03, 04/04, 25/09, 25/10 et 20/11. Participation à l'Assemblée Générale d'ADN le 04/07.

RDV réseaux d'ADN Tourisme : participation de Marie-Flo GUY aux journées réseaux d'ADN Tourisme, les 25 et 26/09 à Troyes. Cette édition, qui a réuni 400 participants, s'articulait autour du thème de la mobilité.

Séminaire des animateurs d'OT : dans le cadre d'une action collective nationale de montée en compétences et de partage des bonnes pratiques soutenue par l'AFDAS, ADN a réuni les relais territoriaux à Orléans les 3 et 4 décembre, OTN a porté administrativement et financièrement cette action de formation, à laquelle participaient MFG, NC et ET.

Réseau régional : Région Normandie - CRT Normandie

COTECH Normandie Tourisme Responsable

Cette instance échange sur les actualités du tourisme responsable en Normandie et propose des actions à destination des différents acteurs pour leur permettre de s'améliorer sur ce sujet. Un groupe de travail Tourisme 4 saisons a par exemple été constitué, suite à la Masterclass organisée par la Région et le CRT. Ce groupe de travail a lancé un AMI, à destination des Offices de Tourisme normands, pour expérimenter la mise en œuvre d'une offre touristique en basse saison, sur plusieurs territoires.

- 2 réunions du COTECH – 22/02 et 27/06, et une réunion du groupe de travail Tourisme 4 Saisons – 28/05.
- 1 réunion du groupe de travail « Tourisme 4 saisons » : sélection des lauréats de l'AMI lancé par la Région Normandie et le CRT.
- Première réunion du groupe de travail « Communication responsable » : benchmark des bonnes pratiques sur le sujet, identification des premiers éléments et calendrier pour une campagne de communication à venir, visant à promouvoir le tourisme responsable.

Participation à divers rdv dédiés au tourisme responsable

- La journée de sensibilisation à l'adaptation du changement climatique du tourisme normand, organisée par la Région Normandie et France Nature Environnement – 26/03.
- Les travaux menés par Calvados Attractivité sur l'ajout de critères durables dans Tourinsoft - 20/02.
- Participation à une partie de l'audit de renouvellement Green Destinations de Bagnoles de l'Orne - 11/09.
- La « Journée Bonnes pratiques Tourisme durable », organisée par la Région Normandie et le CRT – 14/10 à Caen.
- La matinée de bilan du tarif bas carbone - 18/11 à Rouen.

80ème anniversaire du D-Day et de la Bataille de Normandie

OTN a été le relais auprès des Offices de Tourisme pour faciliter :

- L'accès à l'outil de suivi des hébergements disponibles, créé par Normandie Tourisme et accessible sur Tourinsoft.
- La commande des produits boutique auprès des fournisseurs identifiés par OTN, afin que chaque OT puisse acheter les produits personnalisés et chartés pour l'événement.

Assises du tourisme normand les 25 et 26/11 à Cherbourg

Envoi d'un sondage début octobre aux OT pour connaitre leurs projets structurants afin d'identifier si certains pourraient être "pitchés" à la communauté touristique normande réunie à cette occasion. L'objectif était de fédérer les porteurs de projet dans une dynamique collective régionale et de les mettre en relation avec les partenaires financiers, coopératifs, opérationnels ou structurels, pour vous aider dans sa mise en œuvre.

Autres partenariats

OTN X AREA Normandie

Marie-Flo GUY et Nicolas COQUILLARD ont rencontré le 03/07 Jocelyn Fontaine, pour identifier les coopérations communes à nos 2 réseaux : les produits boutiques, la fourniture de produits normands sur des opérations de démarchage menées par les OT ou sacs cadeaux sur les journées réseaux organisées par OTN.

Le 15/10, présentation par Marie-Flo GUY du rôle d'OTN aux membres de l'AREA, lors du club boutique Saveurs de Normandie.

OTN X OTI Ouest de l'Ile de la réunion

Marie-Flo GUY a construit une semaine immersive pour l'OTI Ouest de l'Ile de la Réunion, afin de valoriser les actions déployées par les OT normands. 5 collaborateurs sont venus du 16 au 20/09 en Normandie, pour échanger sur leurs bonnes pratiques en termes d'accueil, de promotion, d'animation des socio-professionnels, de commercialisation, de tourisme responsable, avec leurs homologues des équipes des OT d'Honfleur, de Granville Terre & Mer et du Mont Saint Michel Normandie. Tous les participants été conquis, ce fût une semaine inspirante et enrichissante pour tous les collaborateurs rencontrés.

OTN X Studio Bibise Social Media

Nicolas COQUILLARD a formalisé un partenariat avec une agence normande spécialisée dans le Community Management d'organismes institutionnels du tourisme. Ce partenariat s'est matérialisé par des interventions gratuites de l'agence lors des nouveaux webinaires organisés par OTN.

Organisation d'un nouvel eco-système digital pour OTN

L'évolution des activités et services proposés par la Fédération imposait une nécessaire évolution de ses outils digitaux.

Le dispositif actuel datant de 2016, était centré sur un site internet vitrine offrant peu de possibilités d'évolutions pour valoriser l'activité d'OTN Formation. L'offre de formations étant devenue un pilier incontournable dans la gamme de services proposés aux adhérents, nécessitait de repenser totalement la stratégie digitale dès 2024, afin d'offrir un parcours numérique optimal aux usagers d'OTN.

Etape n°1 : refonte du site internet d'OTN.

- Février 2024 : rédaction du cahier des charges du futur site internet d'OTN, en s'appuyant sur les besoins communiqués par les usagers, les statistiques du site actuel, les tendances actuelles du numérique (éco-conception…).
- Mars 2024 : consultation de 5 entreprises.
- Avril 2024 : choix de l'agence Nouveau Regard (Caen), pour la conception et le développement du site.
- Mai 2024 : lancement des travaux : validation des besoins, de l'arborescence et des maquettes graphiques.
- Juin 2024 : lancement du développement technique du site web par l'agence.
- **1er octobre 2024 : lancement du nouveau site web d'OTN.**

Etape n°2 : acquisition d'un logiciel métier, pour l'activité OTN Formation.

- Janvier à février 2024 : benchmark des solutions métiers permettant :
  - d'optimiser le parcours usagers pour s'inscrire aux formations,
  - d'optimiser la gestion administrative des formations.
- Mars 2024 : choix de la solution Dendreo.
- Avril à juin 2024 : l'équipe d'OTN s'est formée à l'usage du logiciel Dendreo.
- **1er octobre 2024 : mise en ligne de l'offre de formation 2025 via ce système.**

Etape n°3 : acquisition d'un nouvel outil CRM, pour la gestion des Infos Réseau.

Depuis le 1er octobre 2024, OTN utilise le logiciel CRM français BREVO, pour assurer l'envoi de ses Infos Réseau.

La communication "online"

Les Infos réseau d'OTN

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

20 INFOS RÉSEAU ENVOYÉES EN 2024

34.9 % de taux d'ouverture des Infos Réseau

Réseaux sociaux : une présence sociale recentrée sur LinkedIn

Depuis le début de l'année 2024, l'équipe d'OTN a fait le choix de recentrer sa communication sur les réseaux, sur un seul média social : LinkedIn, en lieu et place de Facebook.

Plusieurs raisons expliquent ce choix :

- LinkedIn est LE réseau social B2B, totalement adapté aux cibles que vise OTN (structure qui n'a pas vocation à communiquer envers le grand public).
- Sur LinkedIn, une communauté très présente et davantage qualifiée/engagée.
- Une modification de l'algorithme de Facebook : contenus touchant moins notre communauté, car trop "dilués" dans le flux de contenus "publicitaires non qualitatifs" > baisse du taux d'engagement sur les posts.
- Pas d'intérêt pour les communautés d'effectuer le doublonnage des posts Facebook/LinkedIn.
- Réduire l'empreinte carbone d'OTN sur le web, pour être en phase avec les valeurs que nous partageons.

105 POSTS PUBLIÉS OU REPOSTÉES EN 2024

1 690 ABONNÉS AU 31/12/2024

617 NOUVEAUX ABONNÉS DEPUIS LE 01/01/2024

> Mise en sommeil de la Page Facebook d'OTN, le 15/10/2024.

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

AXE 5
GÉRER

Assurer le fonctionnement et la pérennité de l'association

Gestion financière et associative

L'action menée par OTN pour le réseau des OT normands permet à la Région Normandie de s'appuyer sur une Fédération active, dynamique et innovante. Dans ce cadre, la Région Normandie a répondu favorablement au projet stratégique proposé par OTN pour 2024-2026 et prévoit de soutenir la Fédération financièrement comme suit : 2024 > 246 000€ // 2025 > 236 000€ // 2026 > 236 000€.

Une convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens, COPM , reprend les objectifs à atteindre annuellement par OTN, qui se décline autours de 5 axes :

Axe 1 : accompagner les OT pour ajuster et/ou déployer leur stratégie de développement.
OTN propose à chaque OT de mener une réflexion sur sa stratégie touristique, pour atteindre les objectifs fixés par sa collectivité de tutelle. À partir des outils et méthodes conçus par OTN, notamment ceux destinés à l'observation de destination, l'OT sera en mesure de définir une stratégie et d'en assurer le suivi, en conformité avec les cibles choisies.

Axe 2 : permettre aux OT d'assurer et valoriser leur rôle de manager de destination
Les OT sont au cœur de l'écosystème touristique, composé d'acteurs qui constituent 'offre touristique marchande et non-marchande, proposée aux visiteurs et aux habitants. Pour promouvoir cette offre et faire reconnaitre leur expertise, OTN accompagne les OT dans la connaissance, l'animation et la transition durable de l'offre touristique.

Axe 3 : former les salariés des OT pour s'adapter aux évolutions des métiers.
Contribuer à la montée en compétences des salariés est l'une des préoccupations majeures d'OTN, qui prévoit un dispositif complet, depuis le recensement des besoins jusqu'à la construction d'actions de formations spécifiques aux métiers du tourisme.

Axe 4 : animer le réseau en favorisant le partage d'expériences.
OTN incite à la connaissance mutuelle pour l'enrichissement des projets, en multipliant les rencontres entre les OT. La fédération est garante d'une vision partagée et d'une cohésion entre les OT.

Axe 5 : assurer le fonctionnement et la pérennité de l'association.
Les administrateurs et l'équipe salariée s'engagent à avoir une bonne connaissance du réseau, afin d'ajuster la stratégie de la fédération et d'atteindre les objectifs de développement touristique fixés avec la Région Normandie.

Suivi du budget et suivi comptable : édition des devis et factures, suivi des encaissements, rapprochement bancaire. Cette activité est en constante 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, le 9/02/2024.

Préparation à l'audit des comptes et vérification des procédures assurés par le Commissaire aux Comptes le 18/03/2024.

Fiscalité d'OTN : réflexion menée en 2024 pour identifier l'évolution fiscale d'OTN, au regard du développement des activités financières de la fédération. MFG a missionné un cabinet d'avocat, recommandé par le Commissaire aux comptes, pour obtenir un rescrit auprès de l'administration fiscale. Dans le même temps, la question du pouvoir adjudicateur était également à l'étude auprès du service juridique d'ADN Tourisme.

Vie statutaire fédérale

- **Conseil d'Administration** le 02/04, échanges réguliers par mail et lors de différents RDV, tout au long de l'année.

- **Assemblée Générale Ordinaire** le 25/06 à La Roche d'Oëtre, 52 participants.

- **UDOTSI Calvados :** l'association départementale était en veille depuis quelques années. Le précédent animateur, Emmanuel TRICOIRE, a été embauché par OTN, pour renforcer l'équipe régionale au service des 63 OT Normands. Au regard des liens historiques des 2 associations, les administrateurs ont proposé de procéder à la dissolution de l'UD. Dans ce cadre, MFG a été désignée par l'UDOTSI pour procéder à sa dissolution. 8 OT du Calvados membres actifs de l'UDOTSI ont été convoqués à l'Assemblée Générale Extraordinaire, le 20/03/2024. Faute de quorum atteint, l'AGE a été à nouveau convoquée et s'est tenue le 17/04/2024. La dissolution a été votée à l'unanimité, ainsi que le transfert de l'actif de l'UDOTSI Calvados vers OTN, pour un montant de 11 838.34 €.

Formations suivies par les salariés d'OTN

- Sauveteur Secouriste du Travail : les 29/01 et 01/02 par E. TRICOIRE.
- Initiation à l'intelligence artificielle : formation asynchrone suivie par E. TRICOIRE, N. COQUILLARD, R. MOREAU et MF. GUY.
- Dynamique de groupe : les 09 et 10/09 à Paris, par R. MOREAU, E. TRICOIRE et MF. GUY.
- Animer la démarque qualité par l'intelligence collective : les 01,02,03/10 à Hérouville par R. MOREAU.
- Logiciel Dendreo : Marie-Flo GUY, Déborah CORDRAY et Emmanuel TRICOIRE.

Représentation d'OTN

- Assemblée Générale de l'Association Normandie Sites au Parc Festyland le 12/03.
- Journée du tourisme de l'Orne au Haras du Pin le 10/04.
- Rencontre territoriale de l'Alternance AFDAS : participation à une table ronde le 21/11.
- Journée régionale du tourisme de mémoire le 17/12.

RSE d'OTN

- Mise à jour et suivi du plan d'actions.
- Réalisation du Data Cleaning en équipe : 1030 fichiers supprimés.
- Recyclage des anciennes brochures du Pass Accueil Normandie par l'entreprise adaptée Elise.

AXE 5 : GÉRER

Les missions de l'équipe

Marie-Flo GUY

- **50%** Stratégie OTN > définition et suivi du plan d'actions + gestion financière
- **30%** Destination d'Excellence : ingénierie, déploiement, outillage
- **10%** Création et gestion de projets collectifs, en relation avec les partenaires institutionnels
- **10%** Animation de réseau

Nicolas COQUILLARD

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

Emmanuel TRICOIRE

- **80%** OTN Formation : construction et mise en oeuvre du plan de formation
- **15%** Gestion de projets : observation, pilOT & structuration territoriale
- **5%** Ressources juridiques & sociales

Déborah CORDRAY

- **50%** OTN Formation : assistance administrative
- **30%** Vie associative : administratif & comptabilité
- **20%** Gestion de projets : PAN, Chambre d'hôtes Référence

Romane MOREAU

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

OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de
NORMANDIE

320, Le Val - étage 01
14 200 HEROUVILLE-SAINT-CLAIR
contact@ottnormandie.fr

www.ottnormandie.fr
Suivez l'actualité d'OTN sur in