



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

RAPPORT D'ACTIVITÉS

2025





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

Accompagner les OT pour ajuster leur stratégie de développement touristique

AXE 2 QUALIFIER

Permettre aux OT d'assurer et valoriser leur rôle de manager de destination

AXE 3 FORMER

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

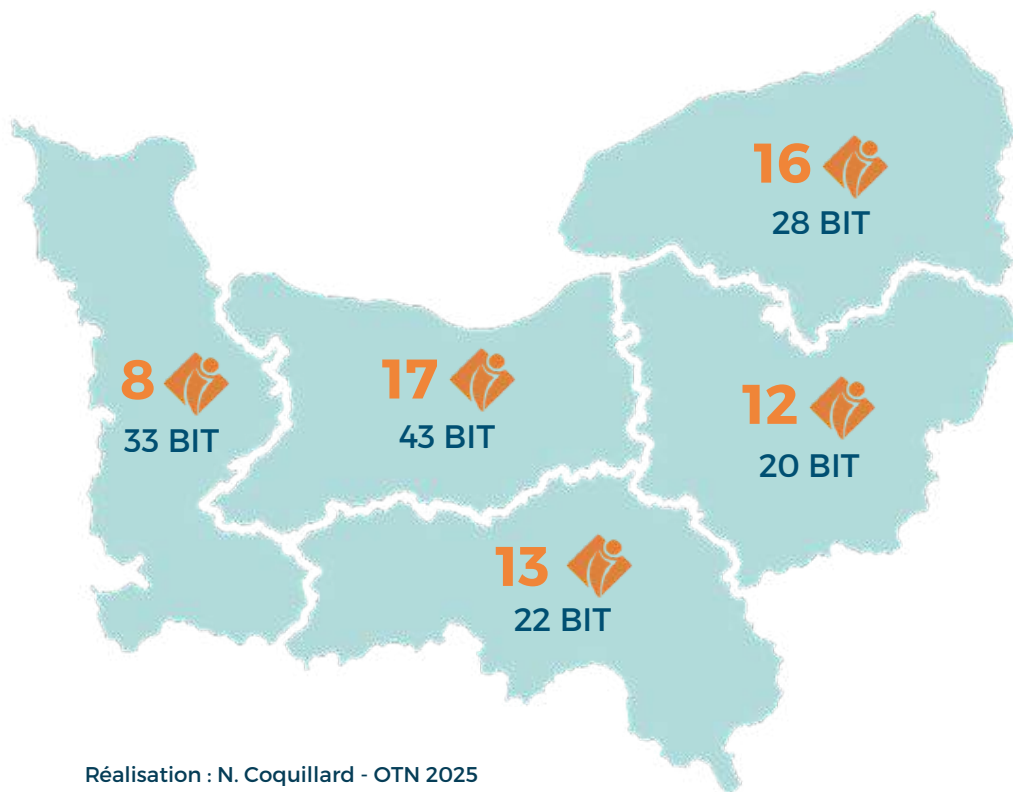
AXE 4 ANIMER

Animer le réseau en favorisant le partage d'expérience

AXE 5 GÉRER

Assurer le fonctionnement et la pérennité de l'association

Le réseau en quelques chiffres



Réalisation : N. Coquillard - OTN 2025

66 OFFICES DE TOURISME
(STRUCTURES JURIDIQUES)

146 BUREAUX D'INFORMATION
TOURISTIQUE

925 SALARIÉS

2.34M VISITEURS
ACCUEILLIS DANS
LES OT

14.4M VISITEURS
UNIQUES SUR LES
SITES WEB DES OT

Sources : radioscopie du réseau des OT normands 2024
+ données adhésions 2025



Les 66 Offices de Tourisme normands en 2025



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 Intercommunal Normandie 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



Le Havre Etretat Normandie Tourisme : 4 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 : 3 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 ● OT des Falaises du Talou : 0 BIT* ● Plateau de Caux Tourisme : 0 BIT*



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



Montagnes de Normandie : 3 BIT ● SPL Destination Touristique Domfront - Bagnoles-de-l'Orne : 3 BIT
OT du Val d'Orne : 2 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 ● Alençon Tourisme : 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 : 9 BIT ● OT de la Baie du Cotentin : 2 BIT ● OT Côte Ouest Centre Manche : 3 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 : 6 BIT



Quelques temps forts “réseau” de l’année 2025



1 **Premier “OTN TOUR” Janvier et février 2025.**

Une tournée de 5 rencontres sur les territoires, ponctuées d’échanges : actualités fédérales, actualités des OT. Le principe : présence terrain, agilité et écoute active, pour adapter les actions d’OTN.

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

Les 1er & 02/04 à Barneville-Carteret.

Conférence et travaux collaboratifs : les impacts de l’IA dans les missions des OT par ID REZO + intervention de L’ARACT Normandie sur les enjeux de la QVCT.

3 **Séminaire des community managers d’OT**

Les 13 & 14/03 à Bagnoles-de-l’Orne.

En collaboration avec le CRT Normandie. Conférence et ateliers sur les tendances social media 2025, avec Bibise studio social media.

4 **Fabrique Territoriale - ADN Tourisme**

Le 18/11 à Caen.

OTN a coordonné pour ADN Tourisme, l’étape normande du tour de France de la fédération nationale. Le CRT, les 5 ADT, et des OT étaient invités à travailler sur le projet fédéral national et stratégique à l’horizon 2030.



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

AXE 1 STRUCTURER

**Accompagner les OT, pour ajuster leur
stratégie de développement touristique**



Accompagnements Stratégie d'Accueil & de Diffusion de l'Information, SADI

Les usages des clientèles touristiques en matière de récolte d'informations évoluent rapidement : hyper digitalisation, émergence de l'IA. 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, OTN s'est doté d'une méthodologie et d'une boîte à outils, permettant à Nicolas COQUILLARD d'accompagner individuellement les Offices de Tourisme normands. À ce jour, **16 territoires** ont été accompagnés.

2 ACCOMPAGNEMENTS FINALISÉS EN 2025

OT Terre d'Auge (14),
Collectif de 2 OT ornaïes : OT CU d'Alençon & OT Sources de l'Orne (61).



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, depuis le 1er janvier 2025, **9 séquences de travail** ont eu lieu pour renforcer les outils et la dynamique engagée depuis 2020 sur le sujet : 21/01, 24/01, 25/01, 06/05, 05/07, 05/09, 19/09, 13/10, 24/11.

N. COQUILLARD a participé à un séminaire de travail à Tours, lors duquel les membres du collectif ont acté de nouveaux travaux : la construction d'un parcours de formation en e-learning, qui portera sur la requalification et le renouveau des lieux d'accueil. Le collectif a débuté les travaux d'identification des solutions techniques permettant d'héberger ce parcours en e-learning.

En parallèle, le groupe travaille sur le design de cette formation innovante qui devrait être proposée au catalogue des formations 2027.

Radioscopie du réseau des OT de Normandie

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 régionale dans ses missions d'accompagnement des structures et des salariés. En parallèle, ADN Tourisme, Fédération nationale des organismes institutionnels du tourisme, interroge annuellement les OGD 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. L'objectif est d'éviter de solliciter de manière trop répétitive le réseau.

Ce groupe de travail a été constitué fin 2023. Il est composé des structures suivantes : ADN Tourisme, OTN, MONA, réseau des OT du Nord, ADT du Val d'Oise, réseau des OT de Savoie. Le groupe a construit l'enquête pour la diffuser à l'automne 2025 afin d'interroger les structures sur leurs données 2024.



Les grandes étapes des travaux 2025 :

- Premier semestre 2025 : réunions de finalisation de l'enquête, réunions d'informations auprès de tous les relais français, testing.
- Diffusion de l'enquête le 22/09/2025.
- Clôture de l'enquête le 31/10/2025 : **100% des OT normands répondants** (première région de France répondante, seule région de France à atteindre l'exhaustivité).
- Novembre au 15/12/2025 : Analyse et mise en forme des résultats de l'enquête par OTN.

La radioscopie du réseau des Offices de Tourisme de Normandie est [accessible ici](#), ou sur demande.

Observation de l'activité interne des Offices de Tourisme : pilOT

Pour rappel, initiée par ADN Tourisme et déployée 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. Depuis le lancement de pilOT, OTN est chargé d'accompagner les OT normands à la saisie de leurs données, de les vérifier et de les former ensuite à l'exploitation de leurs indicateurs.

34 OT normands ont initialement été engagés sur pilOT et suivis par OTN pour l'intégration et la mise à jour des données. La dynamique s'est énormément essoufflée. En 2025, seuls **6 OT normands** ont vu leur données validées en tout ou partie.

Suite au départ d'Emmanuel TRICOIRE, qui était en charge de l'animation du dispositif en région, un diagnostic a été effectué, afin de d'identifier le rôle d'OTN dans l'animation régionale de pilOT. À ce titre, un échange a eu lieu avec ADN Tourisme pour connaître le devenir de la plateforme et de son animation.

Les constats sont les suivants : Très peu d'OT normands ont conservé la dynamique initiale d'alimentation de données (moins d'une dizaine en 2025) : la plupart ont abandonné la saisie de données. À l'échelle nationale, seule une centaine d'OT utilisent pilOT régulièrement (pour un potentiel d'environ 1200 structures), ne permettant pas d'assurer un benchmark pertinent (promesse initiale du dispositif non tenue). Nous constatons également de nombreuses disparités en terme d'animation régionale (peu de relais assurent cette animation). Face à ces observations, le Conseil d'administration d'OTN a décidé d'arrêter l'animation du dispositif pilOT en Normandie. Cependant, pour ne pas pénaliser les OT qui souhaitent continuer à utiliser pilOT, ADN Tourisme, qui a repris la main sur l'animation de l'outil, assurera la validation de leurs données : **la continuité de service est donc assurée par ADN Tourisme.**

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

Un dispositif permettant de suivre l'offre et la fréquentation des destinations, de mieux connaître les clientèles et d'évaluer le poids économique du tourisme à l'échelle locale a été développé en 2019 par OTN. Cette boîte à outils (O-dest) a été mise à disposition des Offices de Tourisme, au travers d'une formation dispensée par OTN.

Suite au départ d'Emmanuel TRICOIRE, qui était en charge de l'animation de cette formation, un diagnostic des outils du dispositif O-dest a été effectué. Il en est ressorti plusieurs enseignements : une partie de l'outillage est devenu très obsolète, peu d'OT sollicitent OTN pour acquérir les outils, et enfin d'autres structures régionales ont développées de nouveaux dispositifs d'observation plus performants.

En plus de ces éléments, les ressources humaines d'OTN sont limitées et ne peuvent mobiliser du temps sur le déploiement de ce dispositif. Face à ces constats, le Conseil d'administration d'OTN a décidé d'arrêter le déploiement de cet outillage.

Normandie Tourisme dispose d'un service observatoire performant et pourra être sollicité par les OT pour leurs éventuels besoins.



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

AXE 2 QUALIFIER

**Permettre aux OT d'assurer et valoriser leur rôle
de manager de destination**

De Qualité Tourisme™ à Destination d'Excellence



Depuis mai 2024, le label « Destination d'excellence », piloté 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 tout le champ de l'offre touristique : hébergements, restauration, lieux de visites ou de loisirs, lieux d'information touristiques, Offices de Tourisme, transports, commerces.

En complément de l'enjeu de 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.

Le référentiel des Offices de Tourisme **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**. La procédure d'obtention est à ce jour la même que pour Qualité Tourisme™. Elle 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 accompagner 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 en 2022.

Le 16/06/2025, l'Office de Tourisme de Cabourg a été le premier Office de Tourisme de France à avoir obtenu la labellisation Destination d'Excellence, avec un score de 94.05% sur le pilier qualité et 90.48% sur le pilier éco-responsable.



Crédit : Ville de Cabourg



Webinaires Destination d'Excellence

La version finale du référentiel Offices de Tourisme de Destination d'Excellence a été publiée par Atout France le 27/03/2025.

Pour accompagner les OT normands dans la compréhension des nouveaux critères du pilier éco-responsable de DEX et la maîtrise de leurs attendus, OTN a commandé un cycle de 9 webinaires d'1h30 animés par 2 auditrices DEX habilitées par Atout France : Marie LEPISSIER et Sophie DURDILLY. Ils se déroulent entre avril et octobre 2025. 12 à 20 participants par séquence, permettant aux référents qualité et aux directrices/directeurs de comprendre les exigences attendues par le référentiel et les éléments qui seront vérifiés par les auditeurs.

Participation aux Cafés RT organisés par ADN Tourisme. Ces cafés sont organisés par Céline GEY d'ADN Tourisme, environ 1/mois, pour les Relais Territoriaux qui accompagnent les OT vers DEX. Ils permettent d'être informés des actualités de la marque, de partager les besoins, problématiques et bonnes pratiques.



Crédit : Ville de Cabourg



Accompagnements individuels des OT normands à la Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)

5 OFFICES DE TOURISME ACCOMPAGNÉS INDIVIDUELLEMENT PAR OTN

- Trois accompagnements finalisés : OT et d'attractivité de Trouville-sur-Mer, OT Lisieux Normandie, et OT du Pays de Vire.
- Un accompagnement lancé : OT Terre d'Auge.
- Un rendez-vous de suivi avec l'OT du Territoire de Deauville.

Interventions diverses sur la RSO et le tourisme responsable

- **Accueil d'une stagiaire** pendant 6 mois pour travailler sur le tourisme responsable et plus spécifiquement sur le projet « Manager de Transition Durable » : **Lou GUILLET**
- **Organisation de deux webinaires :**
 - Travailler avec un imprimeur engagé dans une démarche RSE.
 - Tourisme responsable : engager sa destination et obtenir un label.
- **Mise à jour du kit outils RSO avec MLS Conseil :** mise à jour en février 2025 des outils existants et créations de nouveaux outils. Envoi à tous les OT normands accompagnés et aux OGD de France formés par OTN à la RSO.
- **Mise en relation de l'ADT du Pas-de-Calais et l'OT de Forges-les-Eaux** pour l'organisation d'un voyage d'étude avec élus et techniciens de 5 collectivités sur l'obtention et le déploiement du label Green Destinations. Participation d'OTN sur une partie du voyage.



Lancement du projet “Manager de Transition Durable”

Les régions Normandie et Occitanie, à travers OTN et le CRTLO, 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 créer l’outillage “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 personnalisés 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 CRTLO de coopérer sur ce 3ème projet, afin de faire des OT des “Managers de Transition Durable”. Ce projet est déployé en 2025 et co-construit par 7 OT normands et 6 OT/ADT occitans. Il est animé Matthieu LE SCANF, MLS CONSEIL, expert en stratégie régénérative et à impact positif, Romane MOREAU, Lou GUILLET d’OTN et Sophie PIRKIN du CRTLO. L’AFDAS soutien et finance ce 3ème projet, puisqu’il s’inscrit pleinement dans la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences des OT.

Les objectifs visés sont les suivants :

- 1/ **Définir les activités et compétences nécessaires aux futurs “ Managers de transition durable »** sur le volet d’accompagnement des socioprofessionnels et faire reconnaître ce métier en l’inscrivant au Registre National des Certifications Professionnelles.
- 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 a été constitué, pour faire le lien avec les dispositifs déployés par ces instances : l’ADFAS, l’ADEME, les services tourisme des Régions Normandie et Occitanie, les responsables de l’accompagnement des socioprofessionnels des CCI régionales et d’ADN Tourisme.

L’objectif est d’articuler ce projet dans l’écosystème existant, pour favoriser l’interconnaissance des dispositifs et ainsi permettre aux OT/OGD d’orienter et accompagner au mieux les socio-professionnels dans la transition durable de leurs activités.



Suivi et animation du projet “Manager de Transition Durable”

- Participation aux journées d'accompagnement dispensées par M. LE SCANF, en destination : OT Mont Saint-Michel Normandie, OT de Granville Terre & Mer, Destination Domfront Bagnoles, OT de Caen-la-Mer, OT Le Havre Etretat Normandie.
- Organisation de 2 webinaires, en coopération avec le CRTLO, sur les thèmes de l'Ecoboussole et la présentation du plan de formation Manager de Transition Durable.
- Une réunion regroupant les 13 OGD a été organisée à l'issue du congrès Green Destinations, le 01/10 à Montpellier, pour faire un bilan des accompagnements ainsi que de travailler en collectif sur les outils qui seront déployés ensuite.

Construction du plan de formation “Manager de Transition Durable”

Dans la continuité des travaux menés avec les 13 OGD sur le nouveau métier « Manager de Transition durable », des besoins pour monter en compétences ont été formulés par les salariés 13 structures.

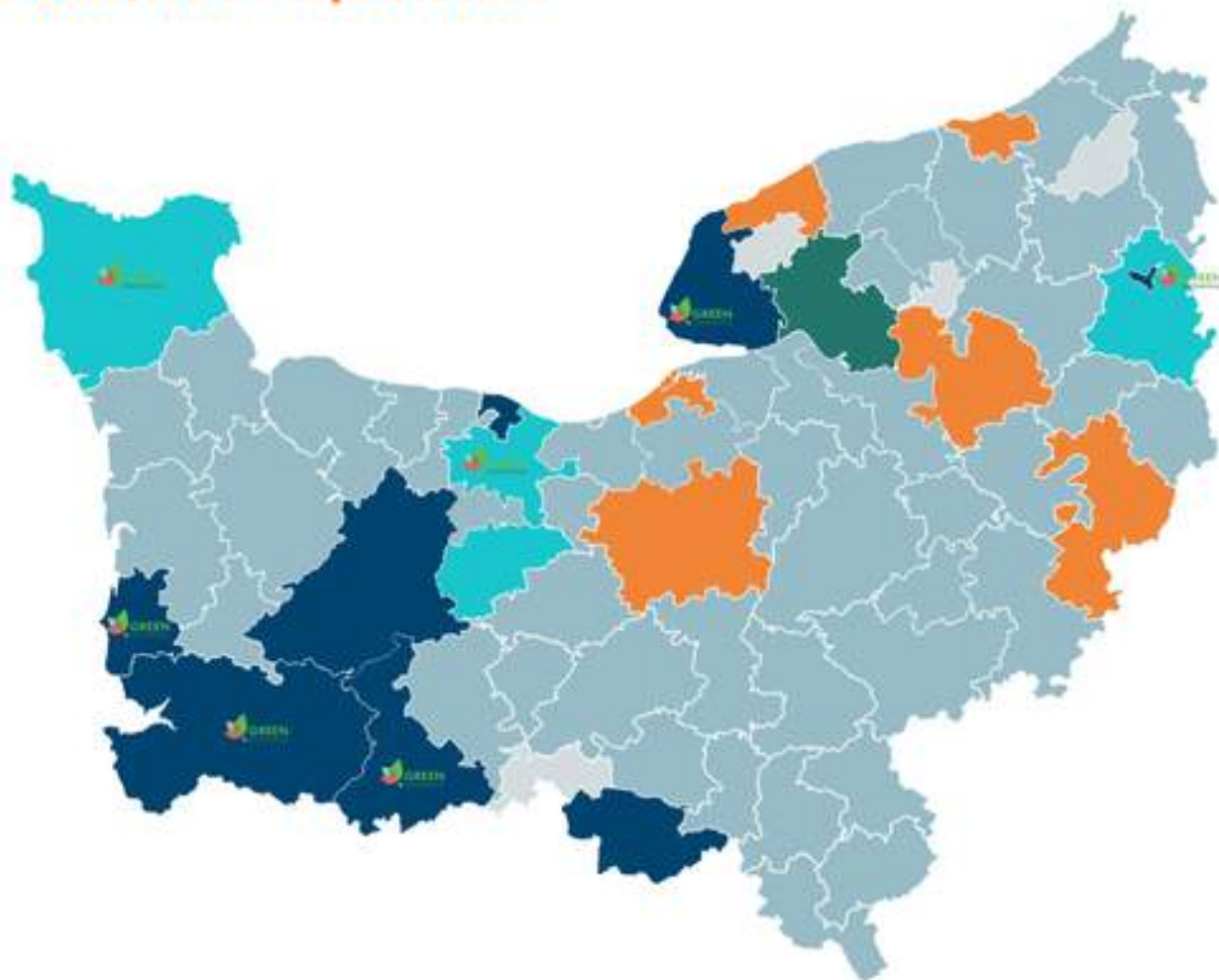
Afin d'y répondre, OTN, en partenariat avec le CRTLO, a construit une offre de formation spécifique, proposant 6 modules de formation, dispensés entre le 04/12/2025 et le 31/12/2026.

Grâce au soutien financier exceptionnel et total de l'AFDAS, appuyé par ADN Tourisme, ce programme de formation spécifique permet aux salariés des 13 OGD de suivre tout ou partie des 6 modules, soit 158 inscriptions.

Ce plan de formation couvre l'ensemble des compétences clés du Manager de Transition Durable : accompagner les professionnels (diagnostic RSE, labels, financements), développer une commercialisation responsable, communiquer sans greenwashing et mesurer l'impact des actions menées pour ajuster les stratégies.

Etude de l'**outil EcoBoussole** : il permet d'évaluer les démarches durables mises en œuvre par les professionnels et offre aux OGD un support pour piloter le niveau d'avancement des socioprofessionnels dans leur transition durable et plus largement de la destination. En réponse au besoin d'outiller les OGD, OTN et le CRTLO travaillent étroitement avec l'ART Grand-Est, qui a construit l'outil Ecoboussole. Cet outil devra être opérationnel en Normandie à partir de mars 2026, pour les 7 OT participants au projet Manager de Transition Durable. Un développement plus large est ensuite prévu sur l'ensemble de la Région Normandie à partir de l'automne 2026.

Les Offices de Tourisme normands engagés dans des démarches RSO & tourisme responsable



OT engagés dans une démarche RSO & tourisme responsable

OT engagés dans le tourisme responsable

OT engagés dans une démarche RSO

EPCI sans OT

OT certifié ISO 14001

OT non engagés dans les démarches RSO ou tourisme responsable

OT labellisés 'Green Destinations'

OT engagés RSO et Tsm responsable

- OT Cœur de Nacre (14)
- OT du Bocage Normand (14)
- OT Granville Terre & Mer (50)
- OT Mont-St-Michel Normandie (50)
- SPL Destination Touristique Domfront - Bagnoles (61)
- Alençon Tourisme (61)
- Le Havre Etretat Normandie Tourisme (76)
- OT de Forges-les-Eaux (76)

OT engagés dans le Tsm responsable

- OT & des congrès Caen-la-mer Normandie (14)
- Suisse Normande Tourisme (14)
- OT du Cotentin (50)
- OT des 4 Rivières en Bray (76)

OT engagés dans une démarche RSO

- OT & d'attractivité de Trouville/Mer (14)
- SPL de développement territorial et touristique du territoire de Deauville (14)
- OT Lisieux Normandie (14)
- OT Nouvelle Normandie (27)
- OTI de Fécamp (76)
- Rouen Tourisme (76)
- OT Dieppe Normandie (76)
- Caux Seine Normandie Tourisme (76)

OT certifié ISO 14001

- Caux Seine Normandie Tourisme (76)

OT labellisés Green Destinations

- OT & des congrès Caen-la-mer Normandie (14)
- OT Granville Terre & Mer (50)
- OT Mont-St-Michel Normandie (50)
- OT du Cotentin (50)
- SPL Destination Touristique Domfront - Bagnoles (61)
- Le Havre Etretat Normandie Tourisme (76)
- OT de Forges-les-Eaux (76)



Green Destinations : 3 nouvelles destinations normandes labellisées

Trois destinations normandes ont obtenu l'award d'argent du label Green Destinations : Mont-Saint-Michel Normandie, Le Havre-Etretat-Normandie et le Cotentin.

Elles rejoignent ainsi Bagnoles-de-l'Orne Normandie, Granville Terre et Mer, Caen-la-Mer et Forges-les-Eaux et deviennent les 7 premières destinations labellisées Green Destinations en France.

Proposition d'un accompagnement collectif de 4 OT normands vers Green Destinations

Afin de poursuivre le déploiement du label Green Destinations, OTN a proposé au réseau d'animer un accompagnement collectif de 4 Offices de Tourisme, entièrement pris en charge, vers Green Destinations. Seul un OT a candidaté et sera accompagné au second semestre : l'OT et d'attractivité de Trouville-sur-Mer. Le rétroplanning prévu pour l'accompagnement de l'OT de Trouville-sur-Mer a été partagé avec les parties prenantes pour la période de janvier à mars 2026.

Candidature "Top 100 des bonnes pratiques de tourisme responsable"

OTN a déposé une candidature commune avec le CRTL Occitanie, au concours annuel organisé par Green Destinations « le Top 100 des bonnes pratiques de tourisme responsable ».

La bonne pratique déposée présente la collaboration entre OTN et le CRTL Occitanie dans l'accompagnement des OGD pour opérer la transition responsable des destinations et l'obtention du label Green Destination.

Les 14 outils pratiques et la méthode créés en Normandie ont été transférés au CRTL Occitanie, dans le cadre d'une formation dispensée par OTN en février 2024. Depuis, ils ont été enrichis par 14 OGD occitans lors du déploiement de l'outillage normand par le CRTLO.

Cette solide coopération entre les 2 régions est présentée dans ce concours international, afin de valoriser les travaux créés par les OT normands et enrichis par les OT occitans.

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 et mieux connaître l'offre à prescrire aux clients.

60 RÉFÉRENTS FORMÉS DEPUIS 2016.

268 CHAMBRES RÉFÉRENCÉES EN NORMANDIE
DEPUIS 2015 - **DONT 46 CHAMBRES AU 31/12/2025**

Le Pass Accueil Normandie

248 SITES TOURISTIQUES PARTENAIRES
SUR LA PÉRIODE 2024/2026

278 OFFRES PRÉFÉRENTIELLES

66 NOUVEAUX SITES
PARTENAIRES DU PAN

373 RENOUVELLEMENTS DE PAN
AU 31/12/2025





OTN FORMATION

TOURISME

AXE 3 FORMER

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

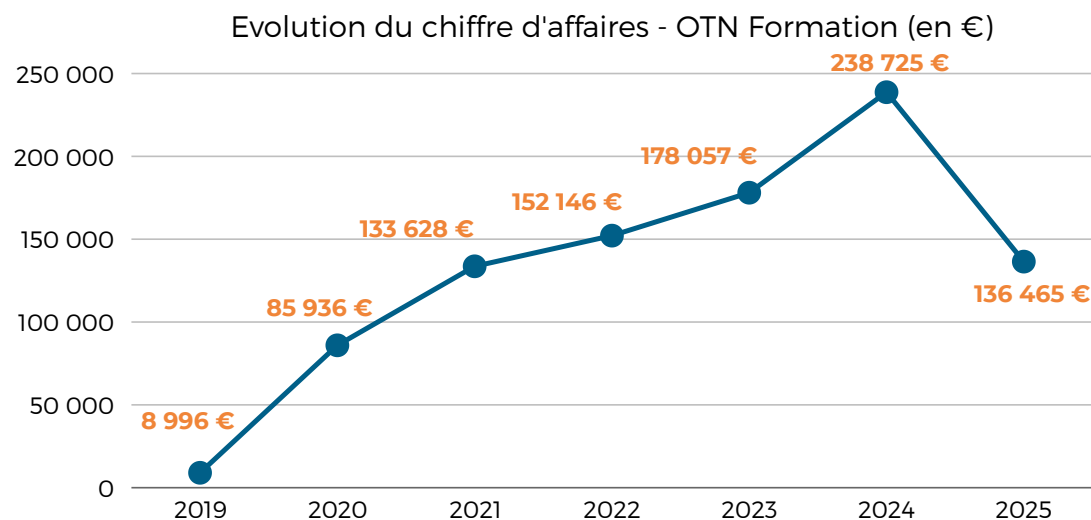
2025 : une année “ de retour à la normale ”

OTN Formation a connu une croissance spectaculaire et constante de 2019 à 2024, passant d'un chiffre d'affaires de 8 996 € à 238 725 € en 2024, avant de subir une chute en 2025 pour revenir à 136 465 €, soit une baisse d'environ 43%. (montants exprimés net de taxes)

Le chiffre de l'année 2024 (238 725 €) est un pic atypique par rapport aux autres années, grâce à des parcours de formation créés par OTN sur la thématique du développement durable, déployés à l'échelle nationale en partenariat avec ADN Tourisme.

L'année 2025, avec 136 465 € de chiffre d'affaires, ramène OTN Formation à un niveau d'activité proche de celui de 2021. C'est ce qu'on appelle un « retour à la normale ». Même après avoir perdu 43% de son chiffre d'affaires en un an, la performance globale reste impressionnante :

- Croissance moyenne de 57,3% par an : cela reste un excellent score !
- On voit clairement que 2024 était une année de sur-performance. La chute de 2025 n'est pas un retour à zéro, mais un retour à une trajectoire de croissance plus « classique » (bien que brutale dans la forme).



Comparaison des actions de formation INTER // INTRA entreprise 2024 vs 2025

- Actions de formation en INTER : 50 actions en 2024 vs 28 actions en 2025 = **-44 %**
- Actions de formation en INTRA : 6 actions en 2024 vs 11 actions en 2025 = **+83 %**

Les formations 2025 en quelques chiffres clés

43 THÉMATIQUES RÉALISÉES*

contre 53 en 2024

51 OT NORMANDS PARTICIPANTS

contre 40 en 2024

31 THÉMATIQUES ANNULÉES

contre 17 en 2024

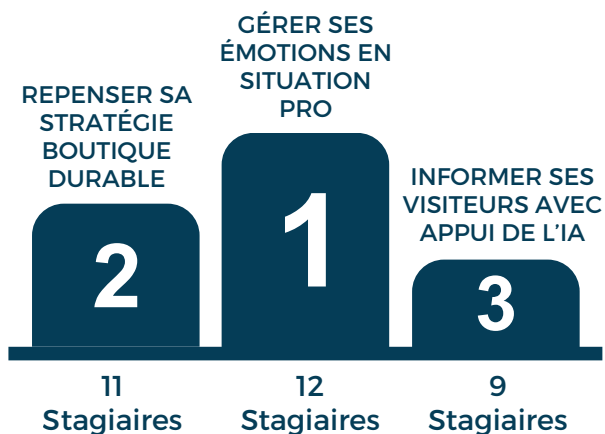
79% AGENTS DE DROIT PRIVÉ

sur l'ensemble des parcours de formation

392 STAGIAIRES FORMÉS

contre 342 en 2024

TOP 3 DES FORMATIONS



CHARGES

106 458 €

149 374 € en 2024

RECETTES

136 465 €

230 265 € en 2024

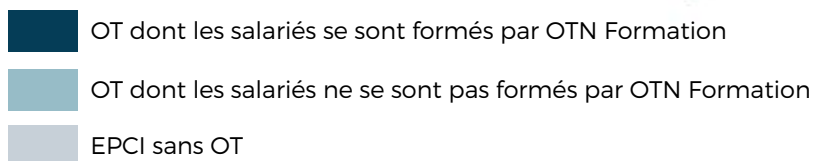
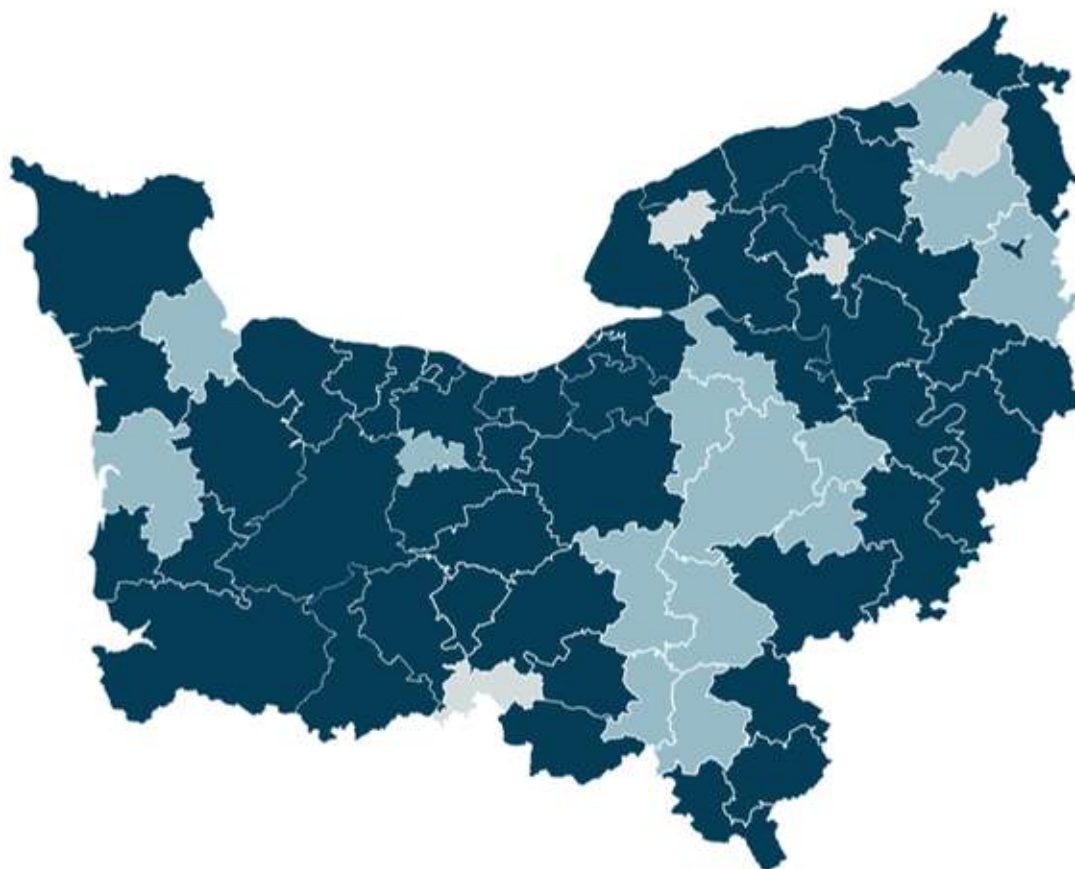
MARGE DÉGAGÉE

30 007 €

80 891 € en 2024

MONTANTS NET DE TAXES

Les OT normands, dont au moins un salarié a suivi un parcours de formation proposé par OTN Formation en 2025



51 OFFICES DE TOURISME
(SUR 66)
SOIT 77.3 % DU RÉSEAU

Calvados : Isigny-Omaha Intercom, Bayeux Intercom, Gold Beach, Coeur de Nacre, Caen-la-Mer, Cabourg, Normandie Pays d’Auge, InDeauville, Honfleur, Trouville/Mer, Terre d’Auge, Lisieux Normandie, Falaise Suisse Normande, Suisse Normande, Pays de Vire, Val-ès-Dunes.

Eure : Nouvelle Normandie, Normandie Sud Eure, Lyons Andelle, Le Comptoir des Loisirs Evreux, Seine Eure Agglo, Roumois Seine, Vexin Normand.

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

Orne : Montagnes de Normandie, SPL Domfront-Bagnoles, Alençon Tourisme, Val d’Orne, Argentan Intercom, Sources de l’Orne, Perche en Normandie, Coeur du Perche, Hauts du Perche.

Seine-Maritime : Fécamp, Le Havre-Etretat Normandie, Côte d’Albâtre, Terroir de Caux, Dieppe Normandie, Le Tréport-Mers, Aumale Blangy, Forges-les-Eaux, Rouen Tourisme, Normandie Caux Vexin, Yvetot Normandie, Plateau de Caux, Caux Seine Tourisme.

Les participants des formations en “INTER” 2025

Thème de formation	Nb pax
Opérer la transition responsable d'une destination touristique	13
Gérer ses émotions en situation professionnelle	12
Repenser sa stratégie boutique autour du durable	11
Développer La Marque Employeur en Office de Tourisme	11
Accueillir et informer les clientèles en situation de handicap	10
Prendre la parole en public	10
Informer ses visiteurs avec l'appui de l'intelligence artificielle	9
Devenir sauveteur secouriste du travail	8
Booster le programme d'animations de son territoire	8
Écrire efficacement pour le web touristique avec l'IA	7
Se perfectionner sur Canva	7
Piloter un projet avec l'appui de l'intelligence artificielle	7
Mobiliser les acteurs de sa destination autour d'un projet	7

Thème de formation	Nb pax
Comprendre l'essentiel de la comptabilité M4	6
Optimiser son SEO avec l'intelligence artificielle	6
Optimiser sa stratégie commerciale grâce à l'IA	6
Etre force de vente à l'accueil (boutique et billetterie)	6
Performer son rôle de community manager	5
Optimiser la gestion de la documentation en OT	5
Générer des visuels percutants avec l'IA	5
Développer la clientèle des scolaires	5
Devenir sauveteur secouriste du travail	5
Connaître les obligations d'un OT en matière de sécurité	4
Concevoir une offre de séjours bas carbone	4
Animer des groupes de travail grâce à l'intelligence collective	4
Accueillir et informer en langue des signes (niveau débutant)	4

AXE 3 : FORMER

Les 25 structures formées par OTN Formation en 2025, en dehors du réseau des OT normands

Les Comités Régionaux du Tourisme : CRTL Occitanie.

Relais Territoriaux : FD Haute-Savoie.

Les Agences Départementales Touristiques : ADT Hérault. Isère Attractivité.

Les Offices de Tourisme et EPCI (hors Normandie) : Pays Coeur de l'Hérault, OT de Valespir, OT & des congrès de Palavas les Flots, CDC du Grand Figeac, OT Montpellier Méditerranée Métropole, CDC du Trièves, OT La Roche-sur-Yon, Matheysine Tourisme, OT de Nailloux, OT de Belledonne Chartreuse, OT Cahors Vallée du Lot, OT Pyrénées Ariégeoises, OT du Grand Figeac, OT Pays de Redon, OT Foix Ariège Pyrénées, OT Pyrénées Haut Garonnaises, SPL La Tranche-sur-mer, OT Saint-Jean-de-Monts,

Campings normands : Les Prairies de la Mer, Le Robinson.

Autres acteurs : Le Poème Harmonique. Trianon Transatlantique.

Actions de formations extra régionales

Formation « Déployer la démarche RSO au sein de son OT »

- Marie-Flo GUY a dispensé cette formation à Toulouse (24-25/11).

Formation « Opérer la transition responsable d'une destination touristique »

- Romane MOREAU & Marie-Flo GUY ont dispensé cette formation à Montpellier (8-9-10/04) - 13 participants en partenariat avec le CRTL Occitanie.
- Marie-Flo GUY a dispensé cette formation à Grenoble (21-22/10), en partenariat avec ADN Tourisme et Isère Attractivité.

Acquérir les bases de l'accompagnement des OT à la RSE

- Romane MOREAU a formé une participante du réseau Innovation et Développement Tourisme Savoie en visio (28/04).

Lancement du parcours de formation "Manager de transition durable"

- Marie-Flo GUY a lancé le parcours en visio (04/12).

Préparation du catalogue des formations 2026

Différents canaux d'informations ont été mobilisés, afin d'identifier les besoins en formations pour 2026 :

- 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.

32 thèmes ont été retenus (dont 18 nouveaux thèmes), mis en concurrence au travers d'un appel à propositions lancé en juin.

OTN poursuit sa volonté d'accompagner son réseau vers la RSE ainsi que le développement durable et continue d'élargir son offre de formations autour de l'utilisation de l'intelligence artificielle pour les différents métiers exercés par les OT.

L'offre de formations 2026 est plus ciblée selon les retours terrain, proposant une trentaine de formations afin d'éviter les annulations.

La diffusion du catalogue 2026 et l'ouverture des inscriptions sur le site web d'OTN, relié à la plateforme Dendreo, ont été réalisés **le 06/11/2025**.

Actions de valorisation des métiers

- **Participation au Salon Régional de l'Orientation et des Métiers, du 30/01 au 01/02 à Rouen**

OTN, le CRT et la Fédération des Guides de Normandie ont assuré la coordination du stand, en lien avec les OT de Caux Seine, Seine Eure, Evreux - Le Comptoir des Loisirs, et Nouvelle Normandie.

- **Participation à la matinée des métiers du tourisme le 21/03 en visioconférence**

Présentation des métiers d'un OT à des collégiens, avec la participation de l'OT de Caen la Mer, à l'initiative de l'Agence Régionale de l'Orientation et des Métiers.



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

AXE 4 ANIMER

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



AXE 4 : ANIMER

Les cafés webinaires : “Avec ou sans sucre”

7 WEBINAIRES
PROGRAMMÉS

12 STRUCTURES
PARTENAIRES

Handiprint, Cryptors in the city, Indeauville, Bibise studio social media, Destination Rennes, SPL Destination Domfront Bagnoles, OT de Forges-les-Eaux et OT Caen-la-Mer Normandie, Coqs Trotteurs, OT mt-St-Michel Normandie, ADEME, OT Granville Terre et Mer.



Titre du webinaire	Intervenants	Participants
Travailler avec un imprimeur engagé dans une démarche RSE	Handiprint	11
Gamifier sa destination et son patrimoine	Cryptors in the City & InDeauville	14
Gestion et création de Reels	Bibise social media	36
Engager sa destination en transition durable et le valoriser en obtenant un label	SPL Rennes, OT Caen-la-Mer, SPL Destination Domfront- Bagnoles, OT Forges-les-Eaux	12
Réinventer l'accueil en OT & chez les hébergeurs	Coq Trotteurs & OT Mt-St-Michel Normandie	39
Présentation et cas d'usage d'utilisation des outils "impact CO2" de l'ADEME.	ADME & OT Forges-les-Eaux	32
Comment passer d'un schéma de développement touristique « réglementaire » à un schéma d'équilibre du tourisme porteur de sens et d'impact ?	OT Granville Terre et Mer	31
	TOTAL PARTICIPANTS	175

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.

OTN Tour : La Fédération en tournée sur les territoires

5 dates en janvier et février 2025 - 57 participants

Objectifs : Echanger avec les OT de chaque département pour collecter leurs besoins et présenter l'offre de services et de formations d'OTN. Chaque rdv est suivi d'un déjeuner convivial, offert par OTN.

- OT Manche, le 09/01 à St-Lô : tous les OT présents.
- OT Orne, le 10/01 à Alençon : tous les OT présents.
- OT Calvados, le 16/01 à Bayeux : 14 OT / 16 présents.
- OT Seine-Maritime, le 31/01 à Yvetot : 12 OT / 14 présents.
- OT Eure, le 06/02 à Louviers : 10 OT / 12 présents.



Séminaire des Community Managers et chargés de communication des OT normands

Bagnoles-de-l'Orne les 13 et 14 mars - 40 participants

Programme :

- Conférence sur les tendances 2025 en Community Management et ateliers thématiques, animés par Marie De Gouville et Charlotte Huard - Studio Bibise social media.
- Séquence de partage d'expériences par 4 CM.
- Challenge sportif convivial pour favoriser les échanges entre participants.



AXE 4 : ANIMER

Les journées réseau

Séminaire régional des directeurs et managers d'OT

Barneville-Carteret, les 1er et 2 avril - 57 participants

Programme :

- Conférence et atelier animés par Benoit Dudragne - ID REZO : « Comment appréhender l'intelligence artificielle, identifier ses impacts, les évolutions et les conséquences dans mon métier de manager et gestionnaire d'OT ».
- Intervention de l'ARACT Normandie sur la QVCT.
- Présentation de l'OT, activités (découverte destination & team building) et soirée réseau.



Séminaire RSO et tourisme responsable

Commes, le 11 décembre 2025 - 52 participants

Marion BROSSEAU de l'Agence Normande de la Biodiversité et du Développement Durable est intervenue pour parler de l'accompagnement au changement.

L'après-midi était consacrée aux mobilités durables. Emilie URSULE du CRT Normandie a convié plusieurs acteurs normands de la mobilité pour favoriser l'interconnaissance avec les OT et les faire travailler ensemble sur leurs problématiques.

Ce séminaire était l'occasion de faire un bilan sur le challenge Gère ta Doc' initié par le groupe RSO-Tourisme Responsable en novembre 2024.





AXE 4 : ANIMER

Les clubs métiers

Depuis 2022, à la demande des OT, OTN a créé 9 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	Thèmes en cours de réflexion
Club référents Qualité	Marie-Flo GUY	Boîte à outils DEX.
Club chargés de la formation - RH	Emmanuel TRICOIRE	Plateforme nationale de gestion des fiches de postes et entretiens, optimisation des formations.
Club des Community Managers	Nicolas COQUILLARD	Prototypage événement réseau 2026 + plan de formation.
Club chargés RSO Développement durable	Lou GUILLET	Accompagnement et valorisation des socio-professionnels engagés
Club chargés des partenariats / socio-pros	Nicolas COQUILLARD	Boite à outils collectives, pour "redorer" l'image de l'OT auprès des socio-pros : crédibilité, innovation, facilitation.
Club des directions / managers	Marie-Flo GUY	Visio tous les 2 mois sur les sujets choisis par les directions et présentés par les directions concernées.
Club chargés de promotion	Marie-Flo GUY	Club en "stand by" : contexte RH 2025-2026 > MFG n'a plus le temps de l'animer.
Club chargés de l'observation	Emmanuel TRICOIRE	Club en "stand by" depuis le départ d'OTN d'E. Tricoire
Club chargés de commercialisation	Emmanuel TRICOIRE	Club en "stand by" depuis le départ d'OTN d'E. Tricoire

Le club des chargés de la formation - RH : 12 membres.

2 réunions organisées les : 28/03, 05/05.

- Bilan des formations 2024 et suivi des formations 2025.
- Echange sur la problématique des formations : identification des causes et recherche de pistes d'optimisation.
- Identification des besoins en formations pour 2026
- Présentation et échange autour de la plateforme RH de branche (fiches de poste et gestion des entretiens).

AXE 4 : ANIMER

Les clubs métiers

Le club des chargés RSO - Développement durable : 15 membres.

2 réunions organisées les : 27/03, 17/06.

- Partage de bonnes pratiques autour de l'engagement des visiteurs, l'engagement des socio-professionnels et la valorisation des professionnels déjà engagés.
- Approfondissement des actions identifiées pour engager les professionnels dans le tourisme responsable.

Le club des chargés de commercialisation : 36 membres (en club élargi avec des sous-groupes thématiques).

3 réunions organisées les : 25/02, 17/06 et 26/06.

- Tour de table sur le bilan 2024 et les perspectives 2025 des services commercialisation,
- Echange d'expériences sur la commercialisation de mini-séminaires.
- Echange d'expériences sur la clientèle des croisiéristes.

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

7 réunions organisées les : 20/01, 24/04, 10/06, 25/09, 14/10, 28/10 et 04/12.

- Echanges et briefing avec l'agence Bibise social media + Calage logistique et préparation des interventions lors des ateliers.
- Debriefing du séminaire des CM avec analyse des points de satisfactions/insatisfactions.
- Préparation journée des CM 2026 : rédaction d'un cahier des charges, intégration de nouveaux membres dans le club.

Le club des référents Qualité : 11 membres.

2 réunions organisées les : 06/02 et 11/06.

- Evolutions de DEX, partage de bonnes pratiques sur la gestion de la documentation, préparation des tests mystères régionaux.
- Création d'outils pour répondre aux critères du pilier éco-responsable de DEX, partage de bonnes pratiques RSO.
- Coordination des tests mystères entre OT : Le club a renouvelé l'opération des tests mystères régionaux entre OT marqués QT/DEX. Cette seconde édition s'est tenue du 1/03 au 31/05 et a réuni 18 Offices de Tourisme pour 76 conseillers en séjour participants.

Le club des chargés d'animation des partenaires & socio-professionnels : 19 membres

4 réunions organisées les : 11/03, 19/06, 17/09 et 12/12

- Ateliers de partages d'expériences.
- Rédaction de fiches pratiques en mini-groupes.
- Formalisation d'une boîte à outils partagée.

AXE 4 : ANIMER

Réseau national : ADN Tourisme

Commission des Relais Territoriaux : participation d'OTN aux échanges mensuels organisés par ADN Tourisme pour évoquer l'actualité d'ADN, les sujets prioritaires à traiter par ADN et par les RT et favoriser le partage de bonnes pratiques.

Commission « Démarches de Progrès et de Qualification » + Café RT :

Marie-Flo GUY et Romane MOREAU participent aux réunions pour suivre l'actualité sur le label DEX. Le contexte de transfert de la MQT vers 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.

Réunions des référents formation : 1 fois par mois en visio : informations nationales, échanges entre pairs, remontée de besoins auprès d'ADN Tourisme.

Groupe de travail national "Harmonisation des enquêtes 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. Les travaux du groupe entre dans leur phase finale : Diffusion de l'enquête à tous les OGD de France le 22/09.

Commission tourisme responsable : Romane MOREAU a participé à deux réunions de commission lors du premier trimestre 2025 (31/01 et 31/03). Marie-Flo prend le relais et y participe depuis septembre 2025.

Conseil d'Administration et Assemblée Générale : participation de Marie-Flo aux réunions du CA, aux séquences de travail de définition de la stratégie fédérale et à l'Assemblée Générale à Paris, en sa qualité de représentante des salariés des Relais Territoriaux.

Congrès d'ADN Tourisme : participation de Nicolas COQUILLARD et Pauline ROGER au congrès d'ADN Tourisme, les 1er et 02/10 à Auxerre.





Réseau régional : Région Normandie - CRT Normandie

COTECH Normandie Tourisme Responsable

La Région, le CRT et OTN se rencontrent tous les trimestres pour faire le point sur la mise en œuvre du tourisme durable. L'occasion de croiser les besoins et les projets. Plusieurs réunions ont ainsi eu lieu dans l'année (24/02, 28/04, 01/07 et le 08/12).

- Suivi de l'expérimentation Tourisme 4 saisons, portée par le CRT et la Région.
- Groupe de travail sur la communication responsable auprès des visiteurs, porté par le CRT.
- Groupe de travail « Mise à jour du Centre de Ressources Tourisme Responsable ».
- Rencontre avec les têtes de réseaux (FRHPA, Normandie Sites, ADT, UNAT, Région Normandie, CRT).
- Bilan Tarif Bas-Carbone 2025 + lancement 2026 (08/12).

Enquête CRT : connaissance et satisfaction des clientèles

- OTN relaie aux OT concernés la démarche afin d'assurer la réussite de l'étude.

Observation pour le bilan de saison

- Interrogation par OTN d'un panel d'OT représentatif (littoral, urbain, rural), sur les tendances de la haute saison touristique, afin d'alimenter le futur bilan de saison 2025.
- Participation de N. COQUILLARD à la réunion de préparation du bilan de saison à Lisieux, le 24/09.

Participation à divers RDV dédiés au tourisme responsable et la RSE

- Animations du réseau d'Acteurs du Tourisme Durable (07/02, 12/03).
- Intégration du réseau des Ambassadeurs ODD, animé par l'Agence Normande de la Biodiversité et du Développement Durable (ANBDD) : formation socle & plénière annuelle des ambassadeurs.
- Participation et intervention au Congrès Green Destinations - Montpellier, les 29 et 30/09. 26 personnes issues d'OT, du CRT, d'OTN et de la Région Normandie présentes, afin de représenter la Normandie et valoriser les travaux menés.
- Participation aux Universités du Tourisme Durable et à la demi-journée pour les membres, organisés par Acteurs du Tourisme Durable (ATD) - Angers 8 et 9/10.
- Relai du dispositif national Duo Day, pour la 3^{ème} année consécutive
- Présentation de l'accompagnement RSO d'OTN aux Rencontres des Guides de Nature le 13/11 en visio-conférence. Ce rendez-vous annuel est organisé par la Fédération des Guides de Nature, le thème de cette année était la Responsabilité Sociétale des Entreprises.
- Intervention au Festival NormanDurable, organisé par l'Agence Régionale des métiers et de l'orientation de Normandie, le 05/12 au Havre.
- Echanges avec ATOUMOD, pour diffuser une enquête (janvier 2026), auprès du réseau des OT de Normandie.

AXE 4 : ANIMER

La Normandie a brillé en Occitanie : Congrès Green Destinations à Montpellier, les 29 et 30 septembre 2025

Une délégation normande mobilisée, menée par Nathalie PORTE, Vice-Présidente en charge du Tourisme et de l'Attractivité de la Région Normandie, accompagnée de 27 élus et techniciens du tourisme normand.

Les structures présentes : La Région Normandie, Le CRT Normandie, l'AFDAS Normandie, OTN, OTI Caen La Mer, OT Destination Domfront Bagnoles, OTI Granville Terre & Mer, OT Forges les Eaux, OT Le Havre Etretat Normandie, OT Mont Saint Michel Normandie, OT Pays de Vire, OT Cotentin.

4 structures ont pu partager leurs bonnes pratiques, dont OTN, qui a valorisé l'outillage RSO, l'outillage de transition responsable des destinations et le projet Manager de transition durable.



OTN et le CRTLO, sont lauréats du concours annuel Green Destinations Top 100, dans le cadre de la coopération entre les 2 régions sur le projet : transition durable des destinations touristiques.

AXE 4 : ANIMER

Le site web : www.ottnormandie.fr

Depuis la mise en ligne du nouveau site web en octobre 2024, la vitrine en ligne de la Fédération connaît toujours une audience stabilisée et fidélisée.

18 112 UTILISATEURS UNIQUES

Période observée : 01/01/2025 > 31/12/2025

54 029 PAGES VUES

Exceptionnellement, les comparaisons avec les précédentes années ne sont pas disponibles en 2025, 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.



La communication "online"

Les Infos réseau d'OTN

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

24 INFOS RÉSEAU ENVOYÉES EN 2025

Réseaux sociaux : une présence multi-canal adaptée

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.

91 POSTS DIFFUSÉS À LA COMMUNAUTÉ
(ENV. 2300 FOLLOWERS)

Chaîne Youtube d'OTN

Hébergement des vidéos suivantes sur cette plateforme : les webinaires "Avec ou sans sucre" et les autres événements online enregistrés par OTN.

13 VIDÉOS DÉPOSÉES SUR LA CHAÎNE EN 2025



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

AXE 5 GÉRER

**Assurer le fonctionnement et la pérennité
de l'association**



AXE 5 : GÉRER

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€
Cependant, dans le contexte budgétaire national contraint, -5% ont été annoncés par le service tourisme de la Région Normandie en juillet 2025 = travail de reprise du budget 2026, alors même qu'une forte baisse d'activité des formations d'OTN affichent -50% de chiffre d'affaires par rapport à 2024.

O. PETITJEAN et M.F. GUY, aux côtés de N. PORTE, S. FANGET et A. LE BOT, ont été reçus par Hervé MORIN, président de la Région Normandie, le 12 décembre 2025, afin de présenter le projet porté par OTN en faveur des offices de tourisme normands, de la structuration de l'offre touristique et du développement économique régional. À l'issue de cet échange, le Président de Région a confirmé le renouvellement du soutien financier accordé à OTN pour l'année 2026.

Une convention pluriannuelle d'objectifs et de moyens, COPM, reprend les objectifs à atteindre annuellement par OTN, qui se décline autour 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 l'offre touristique marchande et non-marchande, proposée aux visiteurs et aux habitants. Pour promouvoir cette offre et faire reconnaître 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.



Ressources humaines

Emmanuel TRICOIRE et Romane MOREAU ont annoncé leur souhait de quitter la fédération en septembre 2025 pour mettre en œuvre d'autres projets professionnels.

Ces départs ont impliqué :

- d'accompagner ces salariés dans la transmission de leurs missions,
- de recruter un remplaçant en CDI chargé de la professionnalisation et des démarches de progrès. Pauline ROGER a pris ses fonctions le 1/09/2025.
- d'articuler dans la mesure du possible certaines missions sur les effectifs restants,
- de prolonger les missions de Lou GUILLET pour 6 mois, sur les missions de tourisme responsable, en attendant de stabiliser le modèle économique d'OTN.
- de recruter un nouveau collaborateur pour le poste « animateur / animatrice de Réseau, en charge de la transition durable des organisations et des destinations (H/F) » en remplacement de Romane/Lou.

Le défi d'OTN pour les années à venir, sera de maintenir, sinon d'ajuster, l'offre de service proposée aux adhérents et aux partenaires, dans un contexte budgétaire contraint, lié notamment à la baisse d'activité des formations achetées par le réseau.



Pauline ROGER



Lou GUILLET



Formations suivies par les salariés d'OTN

- Marie-Flo GUY : Construction de séjours bas carbone, proposée par la MONA-CRT Nouvelle Aquitaine.
- Marie-Flo GUY : Certificat Manager la transition durable, dispensé par l'Ecole des Mines de Paris et obtenu en septembre 2025.
- Romane MOREAU : Accompagnement des changements de comportement en faveur de la transition écologique » proposée par l'ADEME.
- Emmanuel TRICOIRE : Prendre la parole en public.
- Nicolas COQUILLARD : Animer des groupes de travail grâce à l'intelligence collective.
- Nicolas COQUILLARD : Générer des visuels percutants avec l'intelligence artificielle.
- Lou GUILLET : Concevoir une offre de séjours bas carbone.
- Lou GUILLET : Mobiliser les acteurs de sa destination autour d'un projet.
- Pauline ROGER : Générer des visuels percutants avec l'intelligence artificielle.
- Pauline ROGER : Optimiser la gestion de la documentation.

Représentation d'OTN

- Assises de la FRHPA à Deauville.
- Assemblée Générale de Fédération des Guides de Normandie à Caudebec en Caux.
- Assemblée Générale d'OTO (réseau des Offices de Tourisme de l'Orne) à Alençon.
- Réunion du bilan de saison de Calvados Attractivité - Caen le 30/09.

Vie statutaire fédérale

Conseil d'Administration

- le 27/03,
- le 13/11, où le modèle économique d'OTN a été revu par les administrateurs.

Des échanges réguliers par mail et lors de différents RDV s'opèrent tout au long de l'année.

Assemblée Générale Ordinaire

Le 23/06 au Palais des Régates, au Havre, à Sainte Adresse. 58 participants.

Table ronde « Offices de Tourisme et Attractivité : Quelles stratégies et quels leviers pour dynamiser les territoires ? ».

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
- 20%** Création et gestion de projets collectifs, en relation avec les partenaires institutionnels



Nicolas COQUILLARD

- 35%** Gestion de projets : radioscopie, SADI, mobilités ...
- 35%** Animation de réseau : organisation des clubs, séminaires, webinaires.
- 30%** Communication fédérale



Pauline ROGER

- 80%** OTN Formation : construction et mise en oeuvre du plan de formation
- 20%** Destination d'Excellence suivi des OT certifiés et audits blancs



Déborah CORDRAY

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



Roxanne ROBERT

- 40%** Accompagnement RSO et transition durable des destinations
- 30%** Mise en oeuvre du projet Manager de Transition Durable (MTD)
- 20%** Suivi du label Green Destinations (GD) et animation des destinations certifiées
- 10%** Participation au COPIL régional et suivi des actions



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 