

Faire de la relation prestataires un levier de performance territoriale



NORMANDIE OTN
Fédération Régionale des Offices de Tourisme

Les présentations



Agence spécialisée dans **l'accompagnement de A à Z**
des porteurs de projets et prestataires **d'activité**
touristique indépendante.

**Abonnez-vous à
notre newsletter
de veille**



Jérôme FORGET

Fondateur

jerome@guestetstrategy.com

www.guestetstrategy.com

+33 (0)6 78 86 19 94

La Rochelle



Gastronomie



Triathlon

Nos références

Destinations et réseaux...



Si c'est bien on vous prévient



FÉDÉRATION
RÉUNIONNAISE
DE TOURISME



...

Hébergeurs touristiques indépendants...



Chiffres clés et constats nationaux



Question 1

Combien d'offices de tourisme déclarent aujourd'hui rencontrer des difficultés à mobiliser durablement leurs prestataires ?



74 %

Source : ADN Tourisme – Baromètres réseau et synthèses métiers 2024-2025 croisés avec plusieurs retours d'OT régionaux.



Question 2

**Quelle est
aujourd'hui la
première attente des
prestataires vis-à-vis
de leur office de
tourisme ?**

Être accompagnés concrètement

Source : Études réseau ADN Tourisme + travaux de Atout France sur l'accompagnement des acteurs touristiques.



Question 3

En moyenne, quel pourcentage des prestataires d'un territoire participe réellement aux actions proposées par leur OT ?

Entre 20 et 40 %



Question 4

**Un hébergeur
indépendant peut avoir
davantage de
réservations avec
Booking.com en 1 mois
qu'avec son OT sur 1
année entière ?**

vrai

Question 5

Quel est aujourd'hui le principal frein au développement de la mission " relation prestataires " dans les OT ?



Le manque de temps et de priorisation



La E-letter pro de Normandie Tourisme - 7 mai 2026

Le rapport d'activités 2025 de Normandie Tourisme, présenté en Assemblée Générale fin avril, revient sur les actions conduites l'an dernier et les dynamiques engagées pour la destination.

Cette semaine, l'Observatoire publie également trois bilans qui vous donnent des clés de lecture concrètes sur la fréquentation normande en 2025 : les clientèles étrangères, marché par marché, la filière tourisme de mémoire, et le point d'étape sur l'enquête clientèles dont les résultats seront restitués au second semestre.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Question 6

**Combien de temps un
professionnel du
tourisme accorde-t-il
en moyenne à la
lecture d'un emailing
institutionnel ?**

27 secondes



Question 7

**Les OT qui structurent
une véritable offre de
services aux pros
améliorent aussi leur
propre attractivité RH
et leur marque
employeur ?**

vrai

Question 8

**Aujourd'hui,
qu'est-ce qui
fait le plus peur
à un prestataire
touristique ?**



**Une baisse de
fréquentation**

**Une hausse
des charges**

**Un mauvais
avis Google**

**Un conseiller OT qui dit
: « Un journaliste veut
diner dans votre
restaurant ce soir ».**

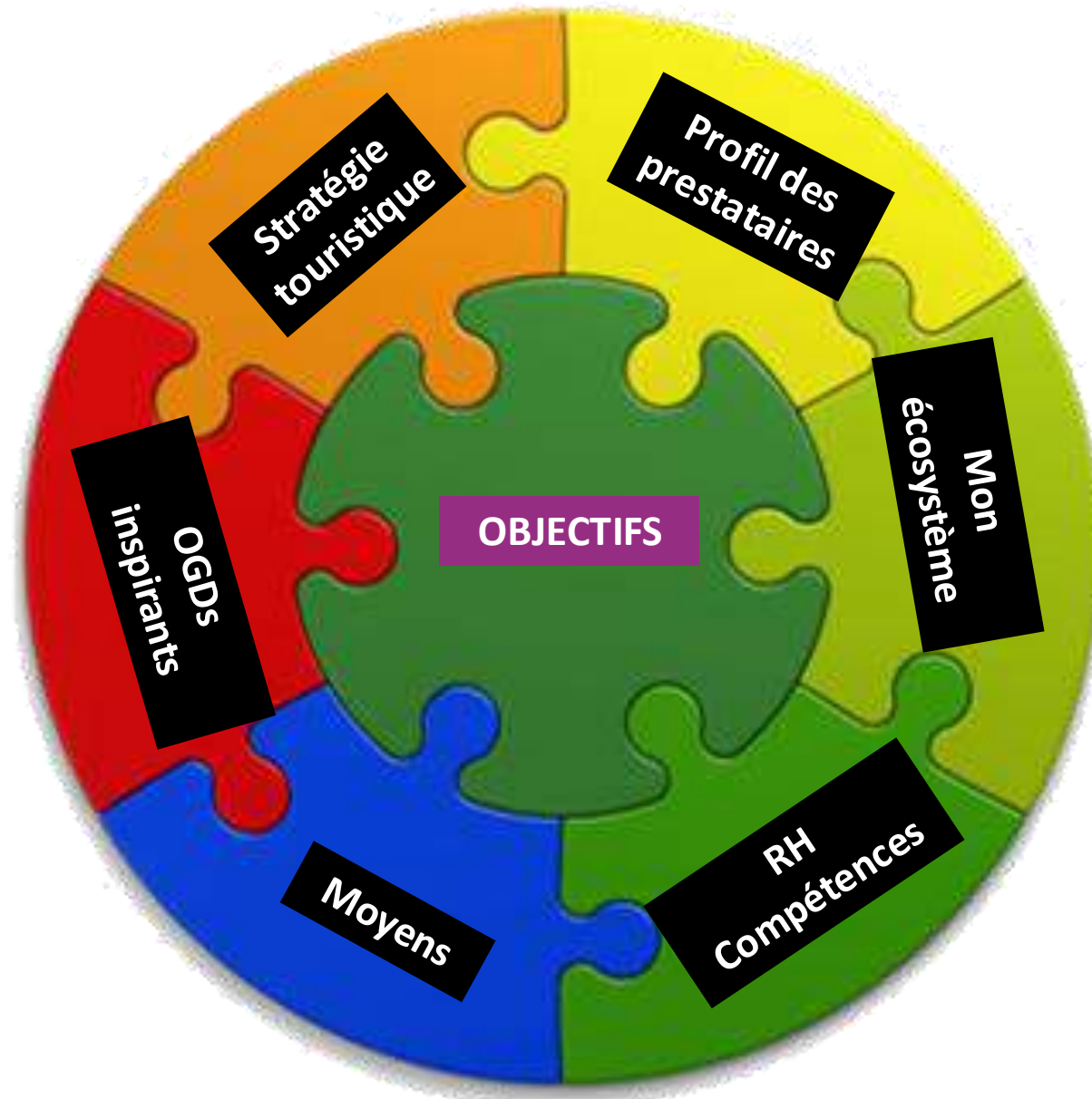
Les 4



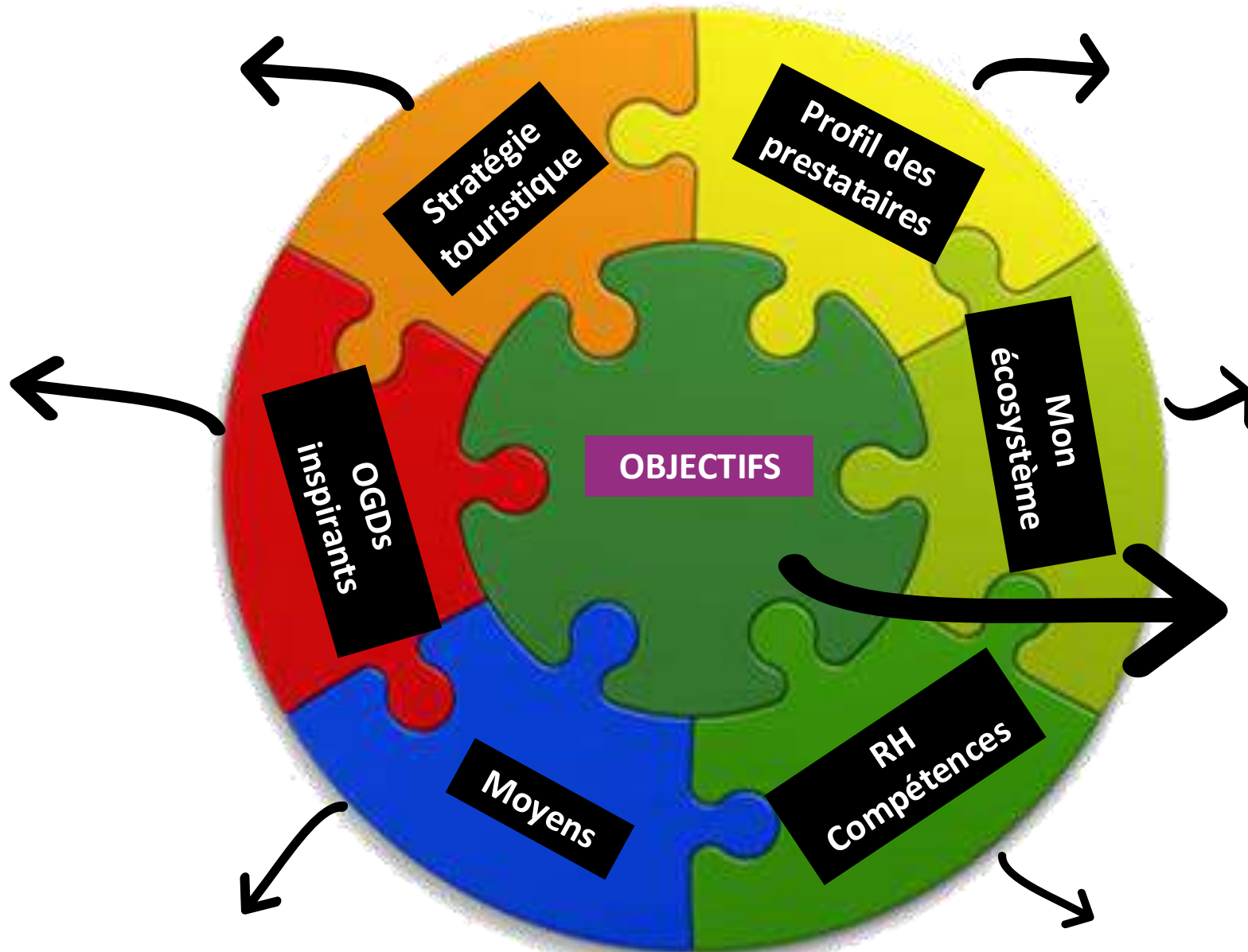
1

**On travaille sur un diagnostic
de notre organisation**

Mettre à plat son contexte d'OT



Mettre à plat son contexte d'OT



Définir le contexte de mon OT

Profil actuel des porteurs de projet/exploitants :



Les tradis : ne se remettent pas en question. Pense que l'OT va remplir leur établissement.
Qui gueule après nous, la concurrence...

- **Concept** : aucun
- **RH** : Activité complémentaire ou sous-traitée
- **Marketing** : Rien ou dépendance totale envers les agences de voyage en ligne
- **Objectifs** : Limités/complémentaire

Laurence larelou : Propriétaire de CHH avec son époux très âgés tous les deux dans une maison en ville. Elle est podologue, son cabinet à l'étage des Chambres d'hôtes. Ne souhaite pas être classée mais demande régulièrement des infos pour nous informer qu'elle aimerait le faire, est très négative à la concurrence.

Marie-Claude Jesaistout : Existe depuis très longtemps, a des 3 CHH et 4 HLO sur une exploitation agricole. Retraitée récemment ainsi que son époux agriculteur. Participe à nos ateliers mais sait tout sur tout et a déjà tout fait pour être au top.

Définir ses objectifs

- **Accompagner au minimum 40 professionnels touristiques distincts par an**
- **Organiser au minimum 3 actions collectives interprofessionnelles par an**
- **Augmenter de 20 % le nombre de prestataires impliqués dans les actions de l'OT d'ici fin 2027**
- **Faire de l'office de tourisme un « référent de confiance » identifié par les professionnels du territoire**
- **Développer une culture d'accompagnement au sein de toute l'équipe**
- **Passer d'une logique « animation » à une logique « impact »**

2

**On comprend mieux nos
prestataires**

Les défis comme autant d'opportunités à affronter

La réglementation, la
fiscalité et l'urbanisme

Les financements

Le comportement des
voyageurs

La domination des
plateformes

L'IA

Se mettre dans la peau de nos socio-professionnels



Se mettre dans la peau de nos socio-professionnels



Se mettre dans la peau de nos socio-professionnels

2 types de profil opposés à satisfaire :

Professionnel



Traditionnel



Se mettre dans la peau de nos socio-professionnels

Professionnel

Expertise
complémentaire

Indépendant

Activité professionnelle

EN RECHERCHE

CARACTERISTIQUES

BUT

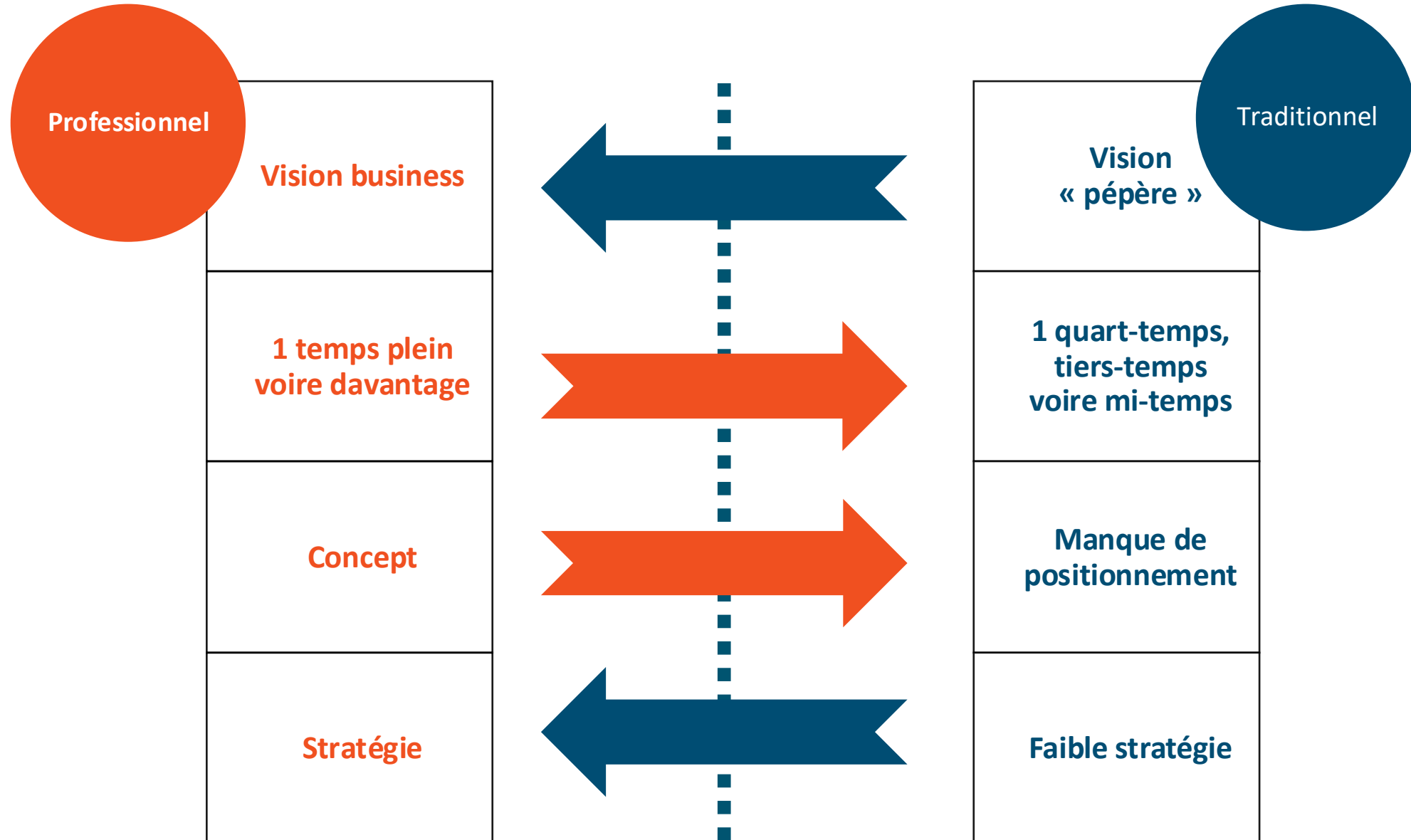
Traditionnel

Connaissance
globale

Dépendant

Activité secondaire

Se mettre dans la peau de nos socio-professionnels



Le quotidien de l'exploitant

L'ICEBERG DE LA LOCATION SAISONNIÈRE

VISIBLE

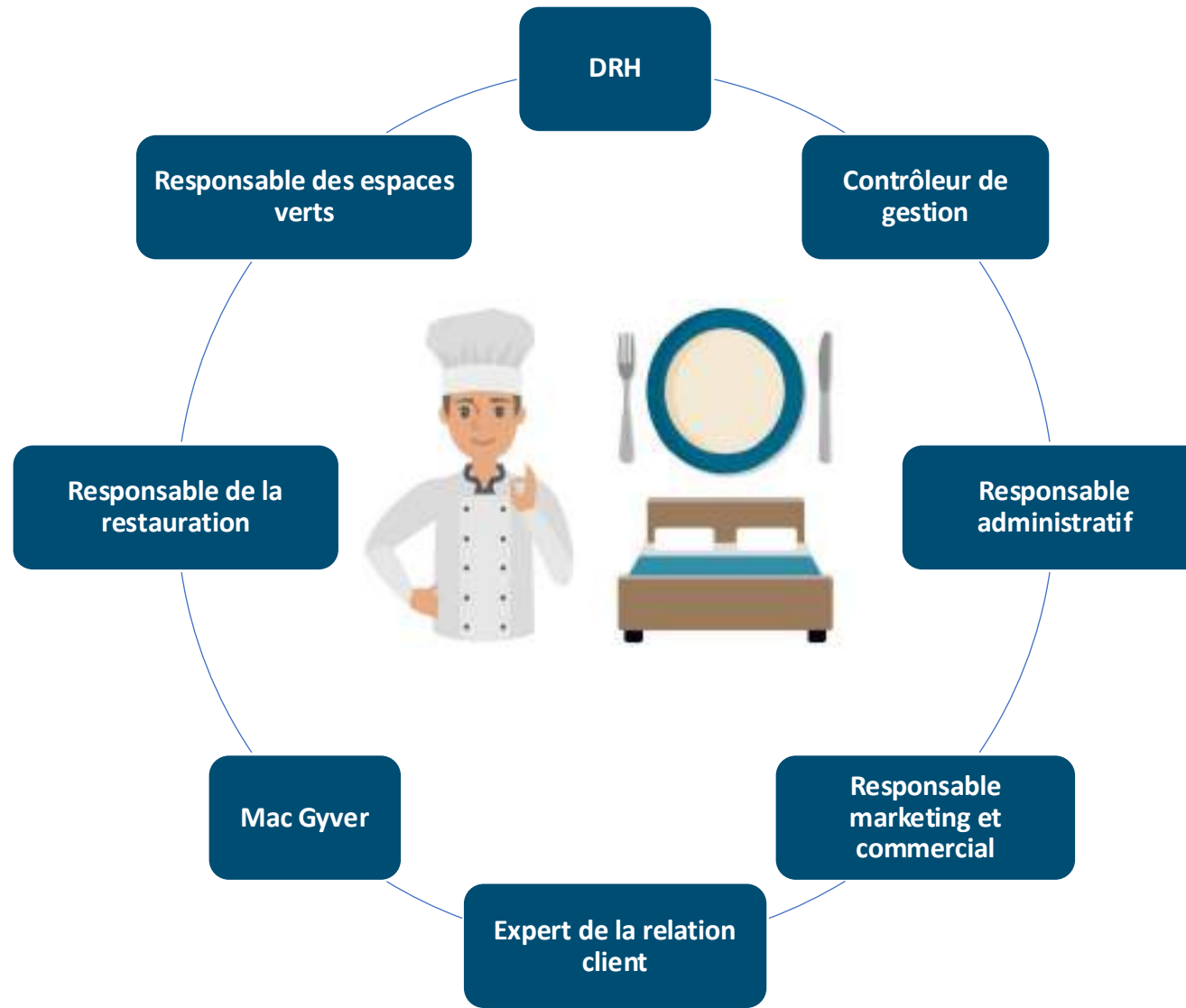
MAISONS PROPRES ET PRÊTES POUR UN NOUVEAU SÉJOUR

PERSONNEL D'ACCUEIL PONCTUEL, DISPONIBLE ET SOURIANT

VACANCIERS SATISFAITS

Se mettre dans la peau de nos socio-professionnels

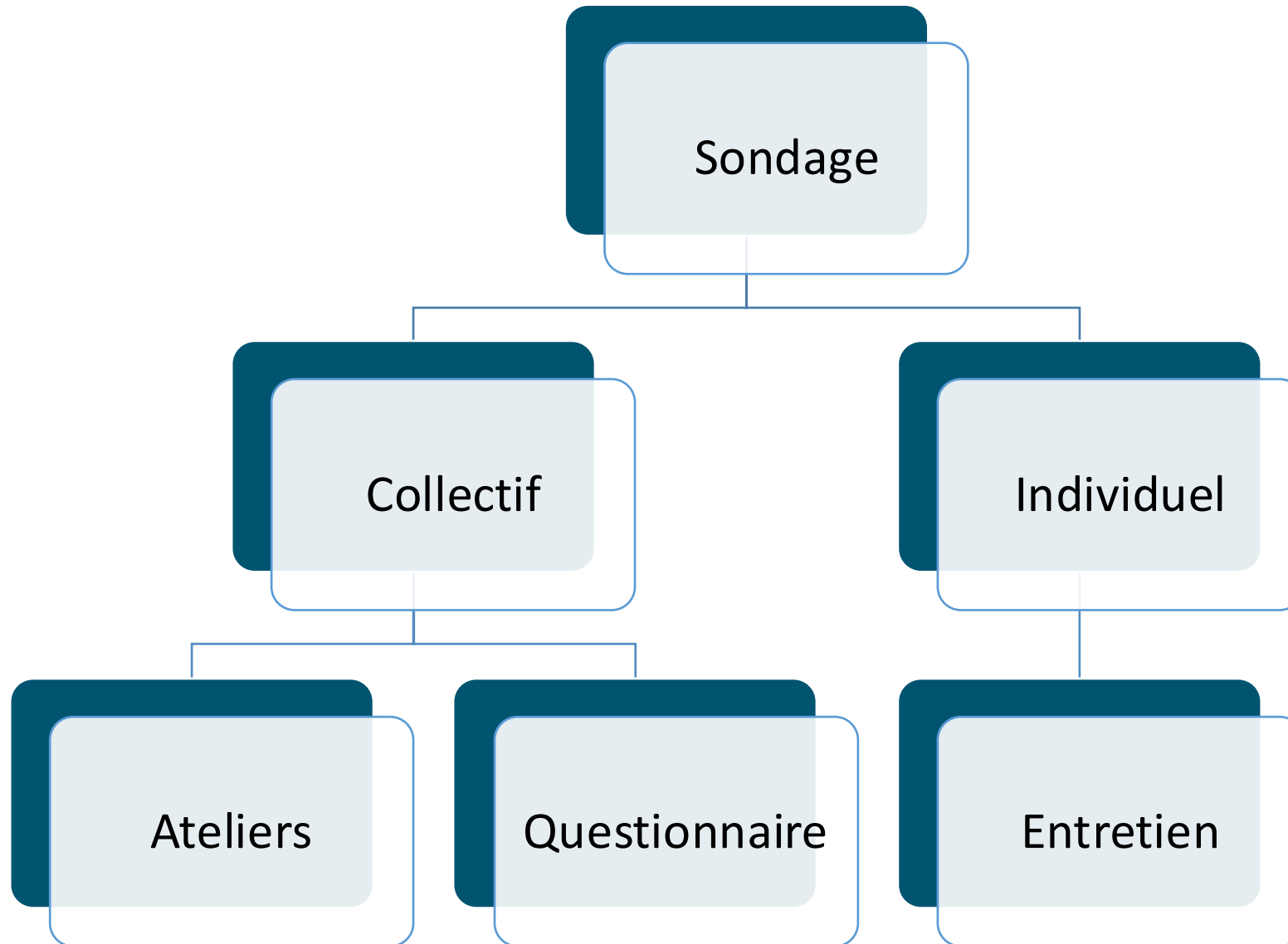
Comprendre leur quotidien



3

On liste leurs besoins

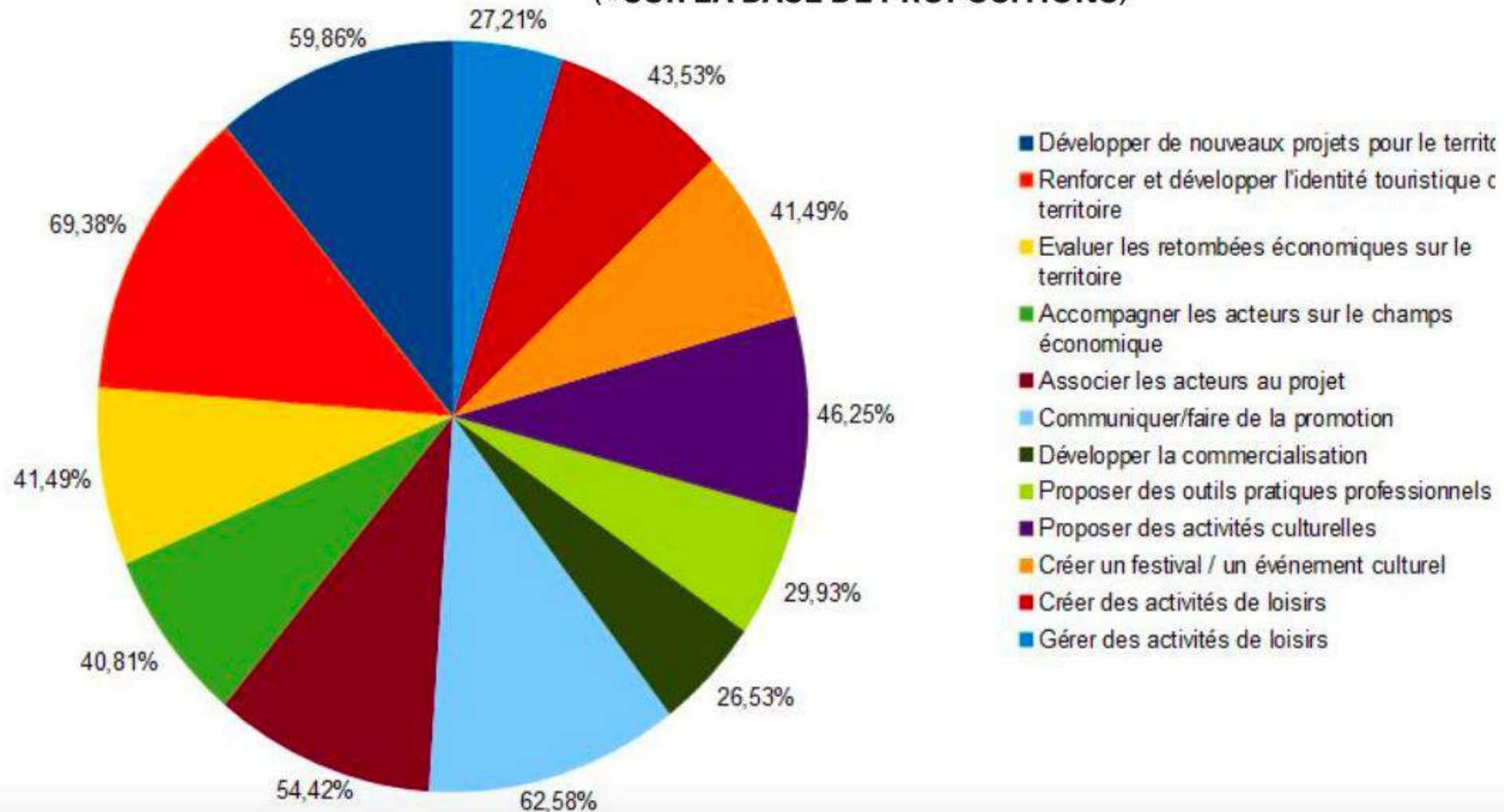
Pour aller plus loin



La voix des prestataires

LES ATTENTES VIS À VIS DES COLLECTIVITES *

(* SUR LA BASE DE PROPOSITIONS)



Leurs problématiques et attentes

**Cadre juridique et
légal/Réglementation
urbanistique**

Règles fiscales

Étude de marché/territoire

**Business Plan, trésorerie,
modèle financier**

Aides financières

Offre services/produit

Ciblage clientèle

**Fournisseurs/prestataires
partenaires**

Tarification/CGV

Ressources Humaines

Marketing/communication

Commercialisation



**Revoir mes catégories de
services**

Les grandes familles de services



Données



Coaching



**Accompagnement
collectif**



Avantages



Réseau



**Apporteur
d'affaires**

Données

[A DÉCOUVRIR ABSOLUMENT](#)

[VOS ENVIES DE LIBERTÉ](#)



[A VOIR, À FAIRE](#)

[PRÉPARER VOTRE SÉJOUR](#)   



Observatoire

[Page d'accueil](#) → [L'espace dédié aux pros en Vallée de la Sarthe](#) → [Observatoire et ressources](#) → [Observatoire](#)

Mieux connaître les clientèles touristiques, suivre l'évolution des flux, évaluer la portée des actions menées... tels sont les objectifs des diverses études et observations menées par l'Office de tourisme et ses partenaires.

[JE RÉSERVE MAINTENANT](#)

Coaching

Le pôle partenaires est à votre disposition pour répondre à vos questions et vous accompagner sur leur domaine de compétences. Il vous suffit de prendre rendez-vous pour un accompagnement personnalisé en fonction des thématiques à aborder.

Accompagnement personnalisé : 25€ HT/heure, soit 30€ TTC/heure
(soumis à la souscription d'un partenariat).



ALICE BAZIN

Contact privilégié des hébergements, restaurants et pauses gourmandes, Alice vous accompagne aussi sur les questions de :

- Conseils et accompagnement dans les **démarches administratives** et les questions du quotidien auprès des hébergeurs
- Aide dans la tarification des hébergements
- Suivi des **démarches qualité** : classement, qualification et labellisation
- Conseils en aménagement d'hébergement

La contacter :

06 73 50 91 64

alice.bazin@aunis-maraispoitevin.com



Accompagnement collectif

MEDOC
ATLANTIQUE



De 17h30 à 18h30

Le mardi 17 février

Lieu : Culture d'Ane - Jau-Dignac-et-Loirac

Sujet : Cyclotourisme - enjeux & opportunités

Dégustation animée par : Château Pierre de Montignac

Le jeudi 16 avril

Lieu : Château Carmenere - Queyrac

Sujet : Experiences clients avant - pendant - après séjour

Dégustation animée par : Château Carmenere

Le jeudi 10 septembre

Lieu : Château Loudenne - Saint-Yzens-de-Medoc

Sujet : Intelligence Artificielle & Tourisme - comment gagner du temps grâce à ces nouveaux outils

Dégustation animée par : Château Loudenne

Le mardi 10 novembre

Lieu : La Canaulaise - Lacanau

Sujet : Entreprendre une démarche Qualité - retour d'expérience de l'Office de Tourisme

Dégustation animée par : Les Brasseurs de l'Océan

Les avantages

weebnb



Site Officiel de l'hébergement, partenaire de l'Office de Tourisme Cœur du Bassin d'Arcachon

Se connecter

LOCATION DE VACANCES BASSIN D'ARCACHON
- GÎTE TIMELLEN - LANTON

MON HÉBERGEMENT MES RECOMMANDATIONS AGENDA TOURISTIQUE MON LIVRET D'ACCUEIL RÉSERVER

CŒUR TOURISME DU BASSIN D'ARCACHON

DÉCOUVRIR

Partenaire de :
Office de Tourisme Cœur du Bassin d'Arcachon

CŒUR TOURISME DU BASSIN D'ARCACHON

Les avantages



OFFRES ET SERVICES (soumis à la souscription d'un partenariat)	TYPE D'ACTIVITÉ CONCERNÉ	TARIF HT	TARIF TTC
Site internet clé en main (Weebnb)*	Location de vacances Hébergement insolite Chambres d'hôtes	7,70 € / mois (sur le territoire)	
Insertion sur la plateforme Dormira*	Location de vacances Chambres d'hôtes	30 € / an au lieu de 40 € / an	
Abonnement à une connexion Wifi chez 2ISR (frais de mise en service supplémentaire)	Toutes	10,90 € / an	13,08 € / an au lieu de 23,88 € / an
SUMUP (terminal de paiement CB)	Toutes	Offre spéciale	

La mise en réseau

LES ÉDUCTOURS

Nombre de places limitées, pensez à vous inscrire !

Approfondissez votre expertise locale !

Des RDV pour explorer la richesse du territoire, diversifier vos propositions et tisser des liens avec d'autres professionnels.



DO YOU SPEAK WINE ?

Mardi 16 décembre 2025 - 09h30 à 12h30

↑ Cave Coopérative Les Vignerons de Saint-Jean de Serres, 33 Route des Vignerons, 30350 Saint-Jean-de-Serres

⌚ 3 heures - Places limitées : 20 personnes

Parler le langage du vin, ça vous tente ?

Rendez-vous à la Cave Coopérative Les Vignerons de Saint-Jean de Serres à SHG avec Stéphane, président de la cave et vigneron passionné, et Éléonore du Syndicat des Vins IGP Cévennes, pour une matinée riche en découvertes, entre coulisses, saveurs et convivialité.

Nous commencerons par la visite de la cave, avant de nous plonger dans une initiation à la dégustation. Pas question de simplement « goûter » : vous apprendrez à lire un tenoir, à comprendre les cépages et les profils des vins, à déceler les arômes... Nous prendrons aussi le temps d'évoquer le label vignobles & Découvertes et les grands enjeux de la filière vin, pour saisir tout ce qui se cache derrière une bouteille.

Puis place à l'expérimentation ! Vous deviendrez oenologue le temps d'un atelier d'assemblage, en essayant de reproduire un vin de la cave à partir des cépages proposés. Un exercice ludique et passionnant qui vous plongera dans la peau d'un vigneron.

Enfin, pour clore cette immersion, vos papilles seront à la fête avec un accord mets & vins mêlant les cuvées bio IGP Cévennes de la cave à des produits typiquement cévenols.

L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.



CHOCOBIO - ATELIER DE DÉGUSTATION SENSORIEL

Mardi 10 février 2026 - 10h à 12h

↑ Chocobio, 5 route d'Alès, 30140 Anduze

⌚ 2h - Places limitées : 8 personnes (1 personne par structure) - COMPLET (INSCRIPTION SUR LISTE D'ATTENTE)

Plongez dans l'univers du chocolat artisanal !

Envie de vivre une expérience gourmande, locale et unique ? On vous propose une immersion chez une chocolatière passionnée, pour découvrir un savoir-faire rare et vivre un moment sensoriel inattendu.

Cynthia fait partie des tout premiers chocolatiers français à travailler en « Bean to bar » : elle

La mise en réseau

RENDEZ-VOUS EMPLOYEURS

Atelier et job dating

Connectez les talents

Des solutions pour trouver les bons profils, dynamiser votre équipe et valoriser vos métiers.



JOB DATING

Rendez-vous | Mardi 20 janvier 2026 - 9h00

➤ France Travail Alès et Cèvennes Tourisme renouvellent en 2026 leur proposition conjointe d'organiser un Job Dating à Alès.

📍 France Travail, 29 Chemin des deux Mas, Pist Oasis 4, 30100 Alès

📅 Date butoir pour les inscriptions : le 10 janvier 2026

Cèvennes Tourisme et France Travail vous proposent de vous rendre disponibles sur une demi-journée pour présenter vos offres d'emploi et échanger avec des candidats. Ce job dating intéressera plus spécifiquement les employeurs touristiques rencontrant des besoins pour des contrats « longs » (à partir de mars ou d'avril). Pour les employeurs ayant besoin de contrats « courts » (deux-trois mois), Cèvennes Tourisme reviendra vers eux pour leur recommander d'autres initiatives dédiées.

La Maison de l'emploi sera également présente pour vous présenter ses solutions de mobilité pour vos saisonniers.

Contact : Olivier Dunis

06 21 94 56 12

olivier.dunis@francetravail.fr

Contact Cèvennes Tourisme : Marlène Plaisance

06 43 34 31 82

mplaisance@cèvennes-tourisme.pro

Apporteurs d'affaires

VENDEE
**Marais
Poitevin**

ESPACE PRO

GROUPES

ESPACE PRESSE

DESTINATION ÉVÈNEMENTS ACTIVITÉS



MON SÉJOUR COUPS DE COEUR

Balade à vélo dans les vignes vendéennes

Accueil → Groupes → Journées découverte → Balade à vélo dans les vignes vendéennes

3 HEURES

À PARTIR DE

35 €

À PARTIR DE 8 PERS.

MIN 8 PERS.
MAX 30 PERS.

DEMANDER UN DEVIS →

Guides du partenaire



Créer un sentiment d'appartenance et de fierté locale

CHARTRE D'ENGAGEMENT

DES AMBASSADEURS DE LA MARQUE "LE GÂTINAIS IL VOUS PLAÎT"

PRÉAMBULE

Pourquoi devenir ambassadeur ? Vous aimez votre territoire et souhaitez le voir se développer, devenir plus attractif et dynamique ? Vous en faites souvent l'éloge à vos proches ou sur les réseaux sociaux ? Vous êtes originaire du Gâtinais mais vivez ailleurs, et restez extrêmement attaché à votre territoire ? Ou, au contraire, venu d'ailleurs, vous vous y êtes installé et n'en repartiriez pour rien au monde ? Vous avez tout d'un ambassadeur !

Le site internet www.gatinaistourisme.com rassemble toutes les informations pour devenir ambassadeur et en faire l'usage le plus adapté à votre activité :

- ♥ Guide de marque
- ♥ Charte graphique de la marque
- ♥ Charte d'engagement des Ambassadeurs

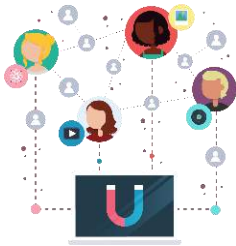
Animer son réseau



Partenariats



Lab



Webinaires



Groupe WhatsApp

Rencontres



Site internet





**Faire évoluer ou non mon
organisation**



QU'EST-CE QUE LE SYNDROME DE L'IMPOSTEUR ?



Afficher quelques compétences humaines...

Bienveillance

Neutralité
impartialité
objectivité

Mesuré
Pas d'excès
d'enthousiasme

Empathie

Méthodique
Organisé

Priorisé

Savoir gérer les
conflits

Et un minimum de compétences techniques

Dimension juridique,
statut, réglementaire

Étude de faisabilité

Marketing et
commercialisation

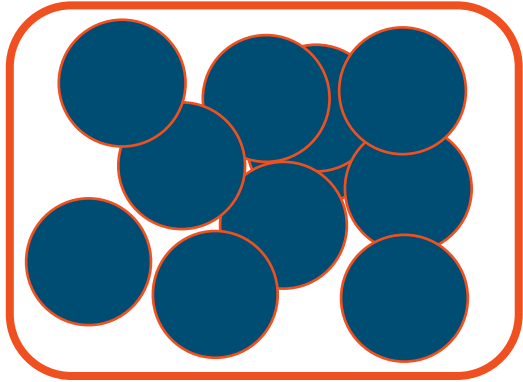
Connaitre les sources
de financement du
projet

Données du marché à
disposition

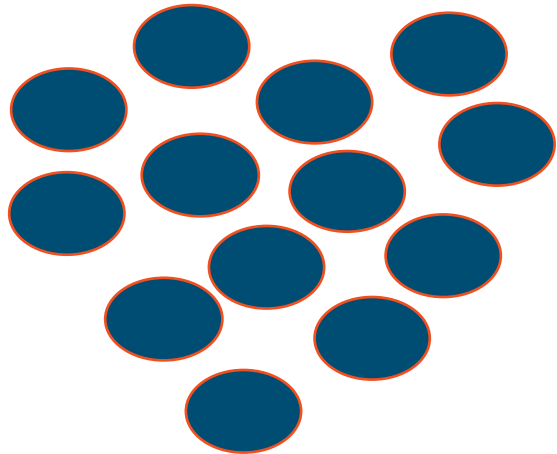
Mener une veille 360°
sur notre secteur
d'activité

Orienter vers les bons
interlocuteurs/services

Global VS spécifique



**Animer de manière égale
l'ensemble des membres du
réseau**



**Accompagner « chaque »
prestataire vers l'excellence**

Se transformer en accompagnateurs

A ce stade, se poser les bonnes questions...

Catégorie	OT aujourd'hui		OT demain		Qui ?	Peut-on renvoyer vers un partenaire ?		Qui ?
	OUI	NON	OUI	NON		OUI	NON	
Aides financières								
Cadre juridique et légal/Réglementation urbanistique								
Règles fiscales								
Marketing/communication								
Business Plan, trésorerie, modèle financier								
Étude de marché/territoire								
Fournisseurs/prestataires partenaires								
Tourisme durable								
Ciblage clientèle								
Contexte professionnel/perso								
Commercialisation								
Tarification/CGV								
Offre services/produit								
Ressources Humaines								

Se transformer en accompagnateurs

Une version illustrée

CATÉGORIES	OT aujourd'hui		OT demain		Qui ?	Quelle(s) ressource(s) à créer ?	Peut-on renvoyer vers un portenaire ?		Qui ?
	OUI	NON	OUI	NON			OUI	NON	
FAISABILITÉ									
implantation		x		x	-		x		Service éco de la CC, CCI Vendée
Urbanisme		x		x	-		x		Service urbanisme des Mairies
Statut		x		x	-	Liste de centres de gestion à établir pour pouvoir orienter	x		Centres de gestion
Étude de marché / business plan		x		x	-		x		Vendée Expansion - Centre de gestion ?
Positionnement (produit, cibles, ...)	x		x		Aurélie / Magalie	Liste des organismes de formation			
Aménagement / Décoration	x		x		Aurélie				
Tarification/CGV		x	x		Aurélie pour un 1er niveau d'info	Liste des organismes de formation			
LANCEMENT									
Déclaration de son activité	x		x		Aurélie				
Communication	x		x		Aurélie / Marie				
Commercialisation		x	x		Aurélie / Magalie / Audrey				
GESTION									
Ressources humaines		x	x		Magalie				
Comptabilité		x		x	-	Liste de centres de gestion à établir pour pouvoir orienter	x		Centres de gestion
Taxe de séjour	x		x		Aurélie pour un 1er niveau d'info, puis relais aux Mairies concernées				
Impôts		x		x	-		x		Centre des impôts LSO
Fournisseurs		x	x		Aurélie	Liste des fournisseurs potentiels (conciergeries, blanchisseries, producteurs locaux, artisans, ...)			

Différentes organisations

ANIMATEUR



PORTE-FEUILLE



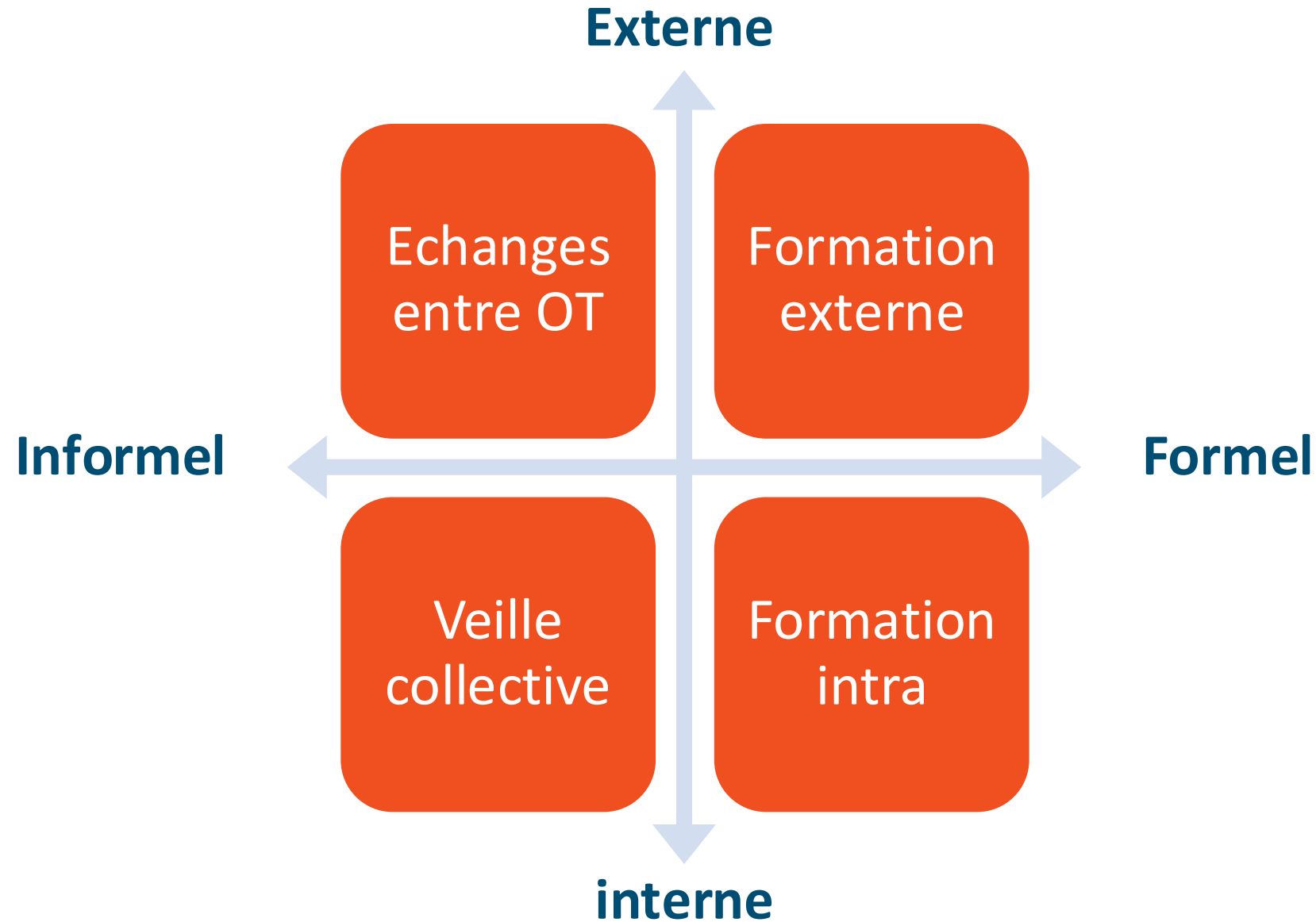
SPECIALISTE



Et vous ?



Montée en compétences



Faire de la relation prestataires un levier de performance territoriale



NORMANDIE OTN
Fédération Régionale des Offices de Tourisme