



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

# Devenir partenaire

de votre Fédération - 2021

OTN - Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie



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



© OTN

# ÉDITO

Chers élus, directeurs et salariés des Offices de Tourisme,

L'année 2020 a été inédite et semée de bouleversements, imposant à chacun d'entre nous d'être créatifs, solidaires et résolument déterminés à passer cette crise sans précédent. Nous avons dû nous adapter pour aider les Offices de Tourisme, dont certains sont fortement impactés. Les conséquences des confinements se font ressentir sur le plan économique et social.

Les collectivités de rattachement ont également vécu des changements. Les élections municipales ont renouvelé les maires et présidents des intercommunalités et par ricochet, les présidents des Offices de Tourisme. Les binômes président/directeur augurent une nouvelle collaboration, pour déterminer la politique de développement touristique à mettre en œuvre sur les destinations, dans un contexte limitant toute anticipation à moyen terme.

Forte de ce constat, l'équipe de la Fédération a su s'adapter et innover, pour accompagner l'ensemble des Offices de Tourisme normands.

Pour cette première année d'activité d'OTN-Formation, vous avez été nombreux à répondre à l'offre de formation continue que nous vous avons proposée. Vous avez su mettre à profit le temps imposé par l'arrêt de vos activités, en développant les compétences nécessaires, pour vous adapter à la situation et atteindre les objectifs qui vous étaient fixés.

Notre résilience passe par la force et la solidarité du réseau, au sein duquel chacun a pu exprimer ses besoins. La Fédération s'est efforcée de les traduire en actions concrètes collectives ou individuelles, pour trouver des solutions. En étroite collaboration avec le collectif des institutionnels normands - la Région Normandie, le CRT Normandie, les ADT et l'AD Normandie - plusieurs dispositifs d'aides ont émergé, afin de soutenir la chaîne d'acteurs.

2021 nous impose de poursuivre nos actions à distance, tant que la situation sanitaire restera instable. Génératrice d'instantanés collectifs et incitant aux partages d'expériences, la Fédération continuera de vous réunir par visioconférence, au travers de webinaires, ateliers thématiques, accompagnements individuels et actions de formation.

Les réflexions sur les stratégies d'accueils alternatifs seront au cœur des préoccupations de la Fédération, la crise ayant accéléré la réorganisation de l'ouverture des bureaux d'information touristique. Par ailleurs, Romane MOREAU, nouvelle collaboratrice d'OTN, aidera les OT à faire de leurs territoires des destinations durables.

Impulsée par une nouvelle équipe d'administrateurs, la stratégie d'OTN se veut participative et collaborative. En devenant partenaire, chaque adhérent bénéficie des services de la Fédération et devient partie prenante de la vie du réseau, en partageant ses expériences et en s'impliquant dans la construction d'outils et de méthodes au bénéfice de tous.

Fédérer, écouter, représenter, professionnaliser et accompagner les Offices de Tourisme, sont les maîtres mots de la Fédération. Soyez certains de notre mobilisation totale à vos côtés, pour vous aider dans l'ajustement et la mise en œuvre de vos stratégies de développement touristique.

« L'histoire humaine n'est qu'un effort incessant d'invention et la perpétuelle évolution est une perpétuelle création »  
Jean Jaurès.

Olivier PETITJEAN  
Président d'OTN.

Béatrice GUILLAUME  
Présidente déléguée d'OTN.

p. 2

Un réseau professionnel  
régional de proximité

p. 3

Les valeurs partagées  
du réseau

p. 4

Les missions de la  
Fédération Régionale

p. 5

Pourquoi devenir  
partenaire d'OTN ?

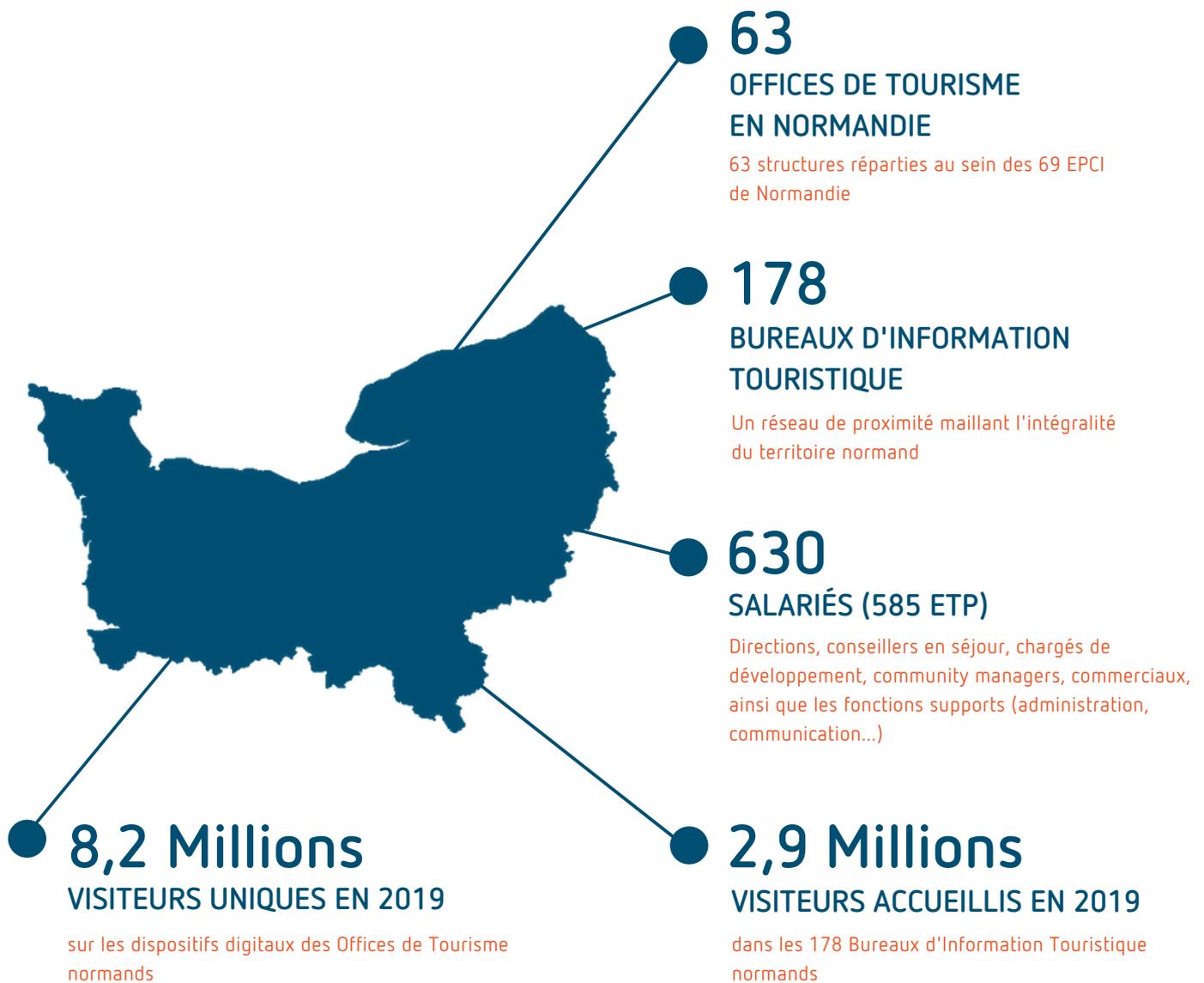
p. 7

Professionaliser vos  
équipes

p. 9

Les services individualisés  
proposés par OTN

# UN RÉSEAU PROFESSIONNEL RÉGIONAL DE PROXIMITÉ



## LES MEMBRES ÉLUS DU BUREAU D'OTN



Olivier PETITJEAN  
Président d'OTN,  
Maire de Bagnoles-de-l'Orne  
Normandie (61).



Béatrice GUILLAUME  
Présidente déléguée d'OTN,  
4ème Vice-Présidente du Conseil  
Départemental du Calvados,  
Vice-Présidente de l'EPIC Normandie  
Cabourg Pays d'Auge (14).



Michel PEYRE  
Vice-Président d'OTN,  
2ème Vice-président de la CDC  
Granville Terre et Mer en charge  
de l'aménagement du territoire  
(50).



Patrice BOULAIS  
Vice-Président d'OTN,  
Directeur de l'EPIC Normandie  
Cabourg Pays d'Auge (14).



Emmanuel FAVEY  
Vice-Président d'OTN,  
Maire de St-Pierre-en-Port (76).



Amale EL KHALEDI  
Trésorière d'OTN,  
Vice-Présidente de la CDC des  
Collines du Perche Normand en  
charge du tourisme, l'attractivité, le  
numérique et la mobilité (61).



Laëtitia LE BRETON  
Secrétaire du bureau d'OTN,  
Directrice de l'Office de Tourisme  
de Bernay Terres de Normandie  
(27).

# LES VALEURS DU RÉSEAU

## PARTAGER NOS EXPÉRIENCES

Parce qu'un réseau puise sa force dans ce que chaque membre peut lui apporter, il est essentiel que chaque Office de Tourisme soit représenté au sein d'OTN.

Les Offices de Tourisme doivent être interconnectés pour échanger sur leurs pratiques, leurs expertises et leurs problématiques. OTN est le point central de ce réseau, permettant à chaque membre de bénéficier de l'expérience des autres, dans le but de performer son organisation.

À travers ce partage permanent, les Offices de Tourisme et OTN s'engagent à s'informer réciproquement de leurs bonnes pratiques. OTN favorise la connaissance mutuelle et l'enrichissement des projets, par l'apport des uns et des autres. Grâce à cette coopération, OTN est le garant d'une cohésion et d'une vision partagée, plaçant chaque Office de Tourisme au cœur du dispositif.

## DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DES OFFICES DE TOURISME

Au sein de l'exécutif de la Fédération, chaque Office de Tourisme partenaire est représenté par ses pairs. Sa voix est portée au sein des débats collectifs, pour agir dans l'intérêt général.

Les administrateurs d'OTN, en relation permanente avec les élus de leur collectivité locale, démontrent l'intérêt d'investir dans l'Office de Tourisme. C'est l'acteur essentiel d'un secteur économique non délocalisable, en contact direct avec les visiteurs.

Les élus d'OTN sont à la disposition de chaque Office de Tourisme partenaire, pour venir à la rencontre des élus de la destination et évoquer les enjeux auxquels les Offices de Tourisme doivent répondre.

## PENSER LES OFFICES DE TOURISME DE DEMAIN

À travers son approche de co-construction, OTN donne les moyens aux Offices de Tourisme de répondre aux nouveaux enjeux, en mobilisant les compétences du réseau et l'expertise de partenaires externes.

La présence "terrain" d'OTN lui permet d'avoir une connaissance fine des Offices de Tourisme et facilite la réflexion commune, dans la vision prospective d'un réseau en constante évolution.

# LES MISSIONS DE LA FÉDÉRATION RÉGIONALE

## ACCOMPAGNER LES OFFICES DE TOURISME DANS LEURS ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION

Contribuer à la montée en compétences des salariés des Offices de Tourisme est l'un des enjeux majeurs identifié par le Conseil d'Administration d'OTN.

Plusieurs dispositifs sont proposés au réseau pour former les équipes : aide à la construction du plan de développement des compétences, organisation de formations collectives spécifiques pour les OT, boîte à outils de gestion des ressources humaines.

## CONNAÎTRE & REPRÉSENTER LES OFFICES DE TOURISME NORMANDS

OTN rencontre régulièrement de manière individuelle chaque Office de Tourisme pour échanger sur ses projets. Ces rdv permettent d'ajuster la stratégie d'OTN au regard des besoins exprimés.

Ce travail de proximité permet d'identifier les problématiques de chaque structure, pour faciliter la mise en réseau des Offices de Tourisme.

En tenant compte de la diversité du réseau, OTN est en capacité d'être le porte-parole des Offices de Tourisme, que ce soit pour les projets locaux, régionaux ou nationaux.

## OUTILLER LES OFFICES DE TOURISME POUR FORMALISER & DÉPLOYER LEUR STRATÉGIE

Chaque Office de Tourisme est unique. C'est pour cette raison qu'OTN lui propose des services individualisés, pour l'aider à formaliser et déployer sa stratégie. OTN est garant de la transmission d'une méthode et d'outils efficaces et adaptés.

L'Office de Tourisme peut être accompagné pour :

- mener une réflexion sur sa stratégie générale ou sa stratégie d'accueil, afin de définir ses priorités et optimiser son fonctionnement interne,
- définir sa stratégie web-marketing pour être performant en ligne,
- mettre en place sa démarche qualité, afin d'obtenir la Marque Qualité Tourisme™.

## L'ÉQUIPE SALARIÉE D'OTN



Marie-Flo GUY  
Directrice  
mfguy@ottnormandie.fr  
02 72 88 02 41



Romane MOREAU  
Chargée de mission qualité, tourisme durable & RSE  
rmoreau@ottnormandie.fr  
02 72 88 02 43



Déborah CORDRAY  
Assistante administrative  
dcordray@ottnormandie.fr  
02 31 44 82 97



Nicolas COQUILLARD  
Chargé de projets & de la communication  
ncoquillard@ottnormandie.fr  
02 72 88 02 42



Emmanuel TRICOIRE  
Chargé de mission formation, observation & structuration  
etricoire@ottnormandie.fr  
02 72 88 02 44



# POURQUOI DEVENIR PARTENAIRES D'OTN ?

# BÉNÉFICIER D'UNE LARGE GAMME DE SERVICES

## FAIRE PARTIE D'UN RÉSEAU DE PROXIMITÉ

En adhérant à OTN, vous intégrez un réseau de plus de 630 professionnels pluri-disciplinaires.

Vous bénéficiez d'un accès à de nombreux rendez-vous collectifs annuels :

- 2 à 3 journées techniques et séminaires (à distance pour respecter les protocoles sanitaires),
- 8 à 10 ateliers thématiques, qui permettent d'accéder à des témoignages de collègues sur vos problématiques quotidiennes (classement, taxe de séjour, accueil multi-sites...),
- plusieurs webséminaires thématiques.

Vous bénéficiez d'informations régulières sur les dernières actualités de notre secteur d'activité :

- Des newsletters, relayant les grandes actualités généralistes du moment (la vie de la Fédération, les dernières infos juridiques et sociales, la vie du réseau, l'agenda...),
- une lettre "Info réseau" envoyée régulièrement aux adhérents, permettant de faire un focus sur un sujet précis.

## ÊTRE REPRÉSENTÉS & CO-CONSTRUIRE AVEC VOTRE FÉDÉRATION

En adhérant à OTN, vous êtes invités à participer à des groupes de travail thématiques, pour co-construire les outils qui seront déployés dans les OT normands.

Vous êtes consultés pour que la Fédération défende vos positions et précise votre rôle dans les projets touristiques régionaux et nationaux (Secrets Normands, contrats de destination...).

Enfin, OTN est membre du Conseil d'Administration d'ADN Tourisme et participe à 3 commissions nationales (Qualité, professionnalisation, piLOT), pour faire remonter vos attentes, travailler et réfléchir à l'évolution des outils et méthodes sur les thématiques citées.

## ÊTRE CONSEILLÉS

En adhérant à OTN, vous bénéficiez de conseils de la part des chargés de mission de la Fédération :

- vous disposez d'une veille sur la réglementation juridique et sociale,
- vous pouvez solliciter OTN pour consolider votre dossier de classement préfectoral,
- vous êtes mis en relation avec des experts en fonction de demandes spécifiques,
- vous avez accès à un centre de ressources alimenté très régulièrement sur notre site web,
- vous êtes accompagnés dans l'appropriation des outils d'analyse de structures proposés par ADN Tourisme (dispositif piLOT).

## BÉNÉFICIER D'OUTILS IMPULSANT LES DÉMARCHES DE PROGRÈS

En adhérant à OTN, vous avez accès au Pass Accueil Normandie, visant à améliorer la qualification et la connaissance de l'offre touristique. Cet outil est réservé aux adhérents et aux partenaires d'OTN.

Pour qualifier les chambres d'hôte, OTN met à votre disposition la certification Chambres d'hôte Référence®.

# PROFESSIONNALISER VOS ÉQUIPES

La formation des salariés est essentielle pour répondre aux objectifs de développement touristique et faire face à l'évolution des comportements des visiteurs. OTN a conçu une offre de formation spécifique et adaptée aux métiers des OT, qui a pour objectifs de :

- maintenir ou développer les compétences des collaborateurs,
- accompagner les salariés pour s'adapter aux évolutions des métiers,
- leur permettre d'accroître leur niveau de qualification et favoriser leur évolution.

Une entreprise qui forme ses salariés, c'est une entreprise qui s'adapte et qui évolue !

Nous nous engageons à :

- traduire vos besoins en actions de formation,
- identifier des Organismes de Formation (OF) experts,
- proposer une offre financièrement optimisée en négociant le coût des formations,
- organiser des formations pour un collectif d'OT ou dans un OT à destination de l'équipe.

## EXPERTISE & COMPLÉMENTARITÉ

Les formations « métiers » proposées sont spécifiques à l'environnement touristique dans lequel les OT évoluent et aux fonctions exercées.

Nous avons à cœur de sélectionner les meilleurs formateurs : leur connaissance du secteur touristique, leur expérience du sujet abordé, les références dont ils disposent et l'approche pédagogique qu'ils proposent, sont autant de critères de sélection pour OTN.

Notre exigence : trouver l'expert qui saura répondre aux besoins spécifiques de nos adhérents !

## DES TARIFS NEGOCIÉS ET MUTUALISÉS

Nous négocions pour vous les frais pédagogiques des formateurs, dans l'objectif d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

Pour les salariés de droit privé, les frais de formation sont pris en charge partiellement ou totalement par l'AFDAS, grâce à la contribution annuelle versée par l'OT.

Pour les agents de la fonction publique territoriale, aucune demande de prise en charge ne peut être effectuée auprès du CNFPT.

**>> Pour consulter le catalogue des formations OTN 2021, rendez vous dans la rubrique "Formation professionnelle" de notre site web [www.ottnormandie.fr](http://www.ottnormandie.fr)**







LES SERVICES  
INDIVIDUALISÉS  
PROPOSÉS PAR OTN

# DES ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS SUR-MESURE

## STRATÉGIE & STRUCTURATION DE L'OFFICE DE TOURISME

OTN accompagne les Offices de Tourisme dans la définition d'une stratégie d'organisation interne, pour répondre à la commande politique de la collectivité locale.

## STRATÉGIE WEB & WEB-MARKETING DE L'OFFICE DE TOURISME

OTN accompagne les Offices de Tourisme, en leur mettant à disposition des outils (auto-diagnostic et formalisation stratégique) pour déployer un plan d'actions cohérent avec les moyens dont ils disposent.

## MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME QUALITÉ AU SEIN DE L'OFFICE DE TOURISME

OTN aide les Offices de Tourisme à implanter un système qualité dans l'organisation, assurer la continuité du service, garantir la satisfaction du client et obtenir la marque Qualité Tourisme™.

## MISE EN PLACE D'UN OBSERVATOIRE DE DESTINATION

OTN accompagne les Offices de Tourisme dans la mise en place de leur observatoire de destination, afin de connaître et d'analyser l'offre, la fréquentation et la consommation de leur territoire.

## SADI - SCHÉMA D'ACCUEIL & DE DIFFUSION DE L'INFORMATION

OTN accompagne les Offices de Tourisme dans la définition d'une stratégie d'accueil adaptée, pour répondre aux attentes et besoins des clientèles touristiques.

## ACCOMPAGNEMENT À L'OBTENTION DU CERTIFICAT "CHARGÉ DE PROJET E-TOURISME" PAR LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

En accord avec le projet de l'Office de Tourisme, OTN permet au candidat accompagné de bénéficier d'une méthode et d'outils répondant aux exigences documentaires de la qualification visée.

## SUIVI DE LA MARQUE QUALITÉ TOURISME™ DE L'OFFICE DE TOURISME

OTN est l'organisme territorial habilité à suivre les Offices de Tourisme marqués Qualité Tourisme™. Annuellement, OTN et l'Office de Tourisme s'assurent de la mise à jour de la structure documentaire et de l'application des process définis.



# POUR DEVENIR PARTENAIRE, CONTACTEZ L'ÉQUIPE D'OTN



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

# NORMANDIE



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



[facebook.com/frotsi.normandie](https://facebook.com/frotsi.normandie)

Conception & réalisation : N. Copillard / OTN - Caen, Janvier 2021  
Crédit photo page de couverture : Caen la mer Tourisme / AIX JONET

Offices de Tourisme & Territoires de Normandie  
9, rue Jean-Baptiste Colbert  
14 000 CAEN

Tél. 02 31 44 82 97  
[contact@ottnormandie.fr](mailto:contact@ottnormandie.fr)

Avec le soutien de



RÉGION  
NORMANDIE