

# APPEL À PROPOSITIONS 2023

Mise en œuvre d'actions de  
formation pour les salariés  
des offices de tourisme de  
Normandie



OTN FORMATION  
TOURISME

# Sommaire

P.03 - Présentation d'OTN Formation

P.04 - Présentation du réseau des offices de tourisme de Normandie

P.05 - Description de la prestation attendue

P.06 - Contenu de la proposition

P.07 - Procédure de l'appel à propositions

P.09 - Contractualisation

P.10 - Liste des lots à pourvoir

# Présentation d'OTN Formation

La Fédération Régionale des offices de tourisme de Normandie (OTN) a pour mission de fédérer et d'animer les 63 offices de tourisme normands.

Elle est le partenaire incontournable pour la montée en compétences des collaborateurs des offices de tourisme normands. Elle accompagne et conseille les managers pour :

- Accueillir et informer les visiteurs
- Coordonner les prestataires touristiques locaux
- Promouvoir la destination

Soutenue depuis de nombreuses années par la Région Normandie, OTN accompagne ses adhérents dans le développement et la professionnalisation de leur structure, pour une mise en œuvre opérationnelle de leur stratégie touristique.

**Fédérer, écouter, représenter, professionnaliser et accompagner les offices de tourisme, sont les maîtres mots de la Fédération.**

Conscients de la nécessité d'apporter une solution de formation concrète, accessible et adaptée à son réseau, OTN a créé en 2017 son organisme de formation interne dénommé « OTN Formation ».

OTN est soucieux de concevoir une offre de formations annuelle, spécifique et adaptée aux métiers des OT et 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 professionnelle

Ses engagements sont les suivants :

- Traduire les besoins en formation des offices de tourisme en actions de formation ;
- Identifier des Organismes de Formation (OF) experts ;
- Organiser des formations pour un collectif d'OT ou dans un OT à destination de l'équipe.

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, en lien avec le thème abordé : leur connaissance du secteur touristique, leur expérience sur le sujet abordé, les références dont ils disposent, l'approche pédagogique qu'ils proposent, sont autant de critères de sélection pour OTN.

Enfin, OTN Formation est certifié Qualiopi et à ce titre, doit s'assurer que les formateurs respectent les critères qui leurs sont liés.

# Présentation du réseau des offices de tourisme de Normandie

Le réseau des offices de tourisme normands comprend 63 structures juridiques, 178 lieux d'accueil du public et rassemble 630 collaborateurs. Tous les ans, près de 2,8 millions de visiteurs sont accueillis dans les bureaux d'information et conseillés par nos professionnels.

Les offices de tourisme sont des acteurs importants du développement économique des territoires. La réforme territoriale leur a donné une plus grande force avec des territoires cohérents, des moyens affirmés et des compétences de plus en plus spécialisées. Ils sont les bras armés des collectivités locales en matière de développement touristique et sont amenés à occuper une place prépondérante dans l'écosystème touristique.

Ils sont également en contact direct avec les prestataires touristiques, qu'ils fédèrent pour favoriser le développement de leur chiffre d'affaires.

Le portrait robot du salarié permanent d'un office de tourisme de Normandie



Une femme de moins de 45 ans, travaillant à temps plein en CDI de droit privé et exerçant les fonctions de conseillère en séjour

## Quelques chiffres clés du réseau normand \* :

- 95% des offices de tourisme interviennent sur le périmètre intercommunal.
- 41% des offices de tourisme sont des régies (SPA, SPIC), 21% sont des associations, 31% sont des EPIC et 7% des SPL.
- 1/3 sont marqués Qualité Tourisme
- Plus de la moitié sont immatriculés en tant qu'opérateurs de voyages.
- Près de 40% gèrent des équipements.

\* Source : radioscopie des offices de tourisme de Normandie 2020 - OTN

# Description de la prestation attendue

La prestation attendue devra être conduite sur une période allant du 1er janvier jusqu'au 31 Décembre 2023 (en dehors des périodes de vacances scolaires de la zone B).

**Public cible** : les salariés des offices de tourisme et organismes de tourisme de Normandie : directeurs de structures, responsables de pôle, conseillers en séjour, chargés de commercialisation, de communication, de développement, ....

**L'effectif** recommandé par session de formation est de 8 à 12 personnes (voire exceptionnellement jusqu'à 15 personnes d'un commun accord entre le formateur et OTN).

Pour les formations en présentiel, **le lieu de la formation** est généralement à Caen ou Rouen, mais peut se dérouler en tout lieu de la Normandie en fonction de la provenance géographique des stagiaires. Si le contexte sanitaire l'exige, certaines formations initialement prévues en présentiel pourront être proposées en distanciel.

**Le contenu** de la prestation de formation doit répondre aux attentes et objectifs exprimés par OTN Formation dans ce document.

**Modalités de vérification des personnes présentes** : le formateur signe lui-même la feuille d'émargement et fait signer les stagiaires en début de matinée et début d'après-midi. Cette feuille est transmise à OTN Formation dans les 3 jours qui suivent la formation.

**Outils à disposition** : le formateur met à disposition des stagiaires les outils nécessaires au bon déroulement de la formation (exemple : plateforme de formation en ligne, ressources pédagogiques, ...). Il fournit à OTN Formation les ressources pédagogiques de la formation. OTN Formation s'engage à ne pas les diffuser à d'autres personnes que les stagiaires ayant suivi le module.

**Modalités d'évaluation du niveau initial des stagiaires et de leurs attentes** : si un prérequis est défini, le formateur évalue le niveau initial des stagiaires en amont de la formation (dans les 3 semaines qui précèdent le début de la formation) grâce à un questionnaire de positionnement. Il permet d'adapter les modalités pédagogiques, d'un commun accord entre OTN et le formateur en cas de besoin.

**Dispositif mis en place pour prévenir les ruptures de parcours** : le formateur s'assure tout au long de la formation de la bonne adéquation entre les profils/attentes des stagiaires et le contenu de la formation.

**Modalités d'évaluation des acquis des stagiaires** : le formateur évalue les acquis des stagiaires pendant la formation et à la fin de celle-ci. Il fournit à OTN Formation les résultats individuels de ces évaluations.

**Modalités d'évaluation de la satisfaction des stagiaires** : à l'issue de la formation (dans un délai maximum de 3 jours), le formateur procède à une évaluation de la satisfaction des stagiaires, par le biais d'un questionnaire en ligne fourni par OTN Formation.

Dans un délai de 30 jours maximum après la formation, le formateur et OTN Formation font un débriefing téléphonique de la formation, à l'appui des retours des questionnaires de satisfaction des stagiaires et des résultats d'évaluation des acquis.

# Contenu de la proposition

L'offre du prestataire doit impérativement comprendre les éléments suivants :

## Présentation du prestataire de formation :

- Raison sociale
- Numéro de SIRET
- Numéro de déclaration d'activité
- Récépissé DATADOCK si existant
- Récépissé Qualiopi si existant
- Effectif salarié de la structure
- Secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité
- Nom et date d'attribution de la certification Qualiopi de l'organisme le cas échéant

## Contexte et objectifs généraux de la prestation de formation :

Le prestataire précise sa compréhension des attendus de la formation, notamment en termes d'enjeux et d'opportunités pour les offices de tourisme et sa conception de la prestation demandée.

## Déroulement de la prestation de formation :

Le document remis précise pour chacune des actions :

- Le découpage de la formation (thème traité, durée approximative...)
- Les méthodes et moyens pédagogiques utilisés
- Les ressources pédagogiques mises à disposition des stagiaires
- Les prérequis nécessaires pour pouvoir suivre la formation
- Les dispositions mises en place pour prévenir les ruptures de parcours
- Les modalités d'évaluation des acquis

## Moyens humains :

Le prestataire présente dans son offre les moyens humains mis à disposition pour la réalisation du projet : nom, qualification, expérience, références et formations suivies par le(s) formateur(s). Ces informations sont complétées par la production d'un CV individuel détaillant les qualifications, les compétences et l'expérience de l'intervenant, pour l'élaboration de notre catalogue.

## Offre financière :

Le prestataire indique de manière précise le prix en euros toute taxe comprise de la prestation de formation et propose en sus un forfait pour les frais de déplacements. Dans le cas où un prestataire souhaite se positionner sur plusieurs lots de cet appel à propositions, il fournira une tarification individuelle pour chacune des actions sur lesquelles il se positionne.

# Procédure de l'appel à propositions

## Conditions d'envoi des offres et date limite de réception :

Les offres doivent être adressées par e-mail à : [etricoire@ottnormandie.fr](mailto:etricoire@ottnormandie.fr)

Au plus tard le 18/07/2022

Toute offre doit être datée et signée par le représentant qualifié de la société. L'offre et les prix proposés doivent apparaître de manière claire.

## Sélection du prestataire :

Tout dossier parvenu hors délai et/ou ne respectant pas le formalisme de réponse et/ou incomplet, ne sera pas étudié.

## Etapas et calendrier de sélection :

Période /échéance	Descriptif de l'étape
16/06/2022	Lancement de l'appel à propositions
18/07/2022	Date limite de réception des propositions
Début septembre 2022	Sélection des formateurs
Mi septembre 2022	Notification de la décision
01/01/2023	Démarrage de la prestation
31/12/2023	Fin de la prestation

### Critères de sélection :

Les propositions sont examinées au regard des critères suivants :

Critères	Notation	Coefficient
Compréhension du contexte et de la problématique, des enjeux, des objectifs et du contenu du projet	Sur 3	3
Prise en compte du développement durable dans le contenu pédagogique *	Sur 3	1
Qualification du formateur et expérience en lien avec la thématique concernée	Sur 3	2
Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement	Sur 3	1
Proposition financière	Sur 3	2

\* Critère non applicable si la thématique ne s'y prête pas.

OTN Formation se réserve le droit de ne pas donner suite aux propositions reçues et s'engage à les garder confidentielles.

OTN Formation se réserve le droit de demander des précisions complémentaires autant que de besoin.

Le prestataire non retenu ne peut prétendre à aucune indemnité.

OTN Formation n'est engagé qu'après la signature d'un contrat de sous-traitance liant les deux parties.

# Contractualisation et règlement

A l'issue de la sélection du prestataire en charge du projet, un contrat de sous-traitance est signé entre le prestataire et OTN Formation. Ce contrat précise notamment les modalités de la collaboration ainsi que celles liées au règlement des factures. Un devis émis par le prestataire et signé par OTN Formation, ainsi que le programme et les modalités pédagogiques de la formation, sont annexés au contrat.

OTN règle sur facture le prestataire de formation dans un délai maximum de 30 jours.

Aucun règlement ne sera engagé par OTN Formation si :

- Les feuilles d'émarginement ne sont pas fournies par le prestataire dans les 3 jours qui suivent la formation
- Si un ou plusieurs éléments attendus pour la prestation et cités dans le présent document ne sont pas honorés

Si le nombre minimal de stagiaires n'est pas atteint, OTN Formation se réserve le droit d'annuler la prestation à -20 jours du démarrage de l'action; dans ce cas, le prestataire ne peut prétendre à aucune indemnité. Ce délai peut être raccourci d'un commun accord avec le prestataire.

# Liste des lots à pourvoir

Les prestations sont divisées en 35 lots, avec la possibilité de présenter une offre pour un ou plusieurs lots.

**Vous intégrez autant que possible les enjeux liés au développement durable dans vos propositions.**

## ACCUEIL

### **Lot 1. Valoriser son expertise de destination pour enchainer le client**

Les objectifs attendus sont :

- Savoir identifier les différents types de clientèles et leurs attentes
- Maîtriser les techniques pour être un expert de sa destination
- Être capable de faire vivre une expérience émotionnelle au client
- Pouvoir apporter un conseil à forte valeur ajoutée tout au long du parcours client

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 2. Accueillir et informer en langue des signes (niveau intermédiaire)**

Les objectifs attendus sont :

- Développer son signaire en LSF
- Savoir construire des phrases complètes
- Savoir présenter son territoire en LSF

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

## LANGUES ETRANGERES

### **Lot 3. Anglais appliqué au tourisme (intermédiaire à perfectionnement) : éligible CPF**

Les objectifs attendus sont : être en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner dans leur langue. Ce module doit permettre d'aboutir à une certification.

Durée estimée du module : à définir dans la proposition / Format souhaité : distanciel

### **Lot 4. Allemand appliqué au tourisme (initiation à perfectionnement) : éligible CPF**

Les objectifs attendus sont : être en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner dans leur langue. Ce module doit permettre d'aboutir à une certification.

Durée estimée du module : à définir dans la proposition / Format souhaité : distanciel

### **Lot 5. Néerlandais appliqué au tourisme (initiation à perfectionnement) : éligible CPF**

Les objectifs attendus sont : être en mesure d'accueillir les visiteurs en utilisant des formules de politesse appropriées et savoir les renseigner dans leur langue. Ce module doit permettre d'aboutir à une certification.

Durée estimée du module : à définir dans la proposition / Format souhaité : distanciel

## PRODUITS ET MARCHÉS

### **Lot 6. Miser sur les habitants et les clientèles de proximité**

Les objectifs attendus sont :

- Appréhender la place de l'habitant dans l'accueil : à la fois visiteur et accueillant
- Proposer des offres répondant aux attentes des clientèles locales
- Impliquer les habitants dans l'accueil et la découverte du territoire

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : distanciel

### **Lot 7. Proposer des produits autour du slow tourisme**

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre ce qu'est le slow tourisme et en appréhender les enjeux
- Savoir identifier les clientèles et leurs attentes en matière de slow tourisme
- Savoir identifier et valoriser son offre autour du slow tourisme
- Être capable de bâtir un plan d'actions sur cette thématique

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : distanciel

### **Lot 8. Rédiger ses supports légaux en matière de commercialisation**

Les objectifs attendus sont :

- Maîtriser les obligations contractuelles en matière de vente de voyages et de prestations touristiques
- Être capable d'appliquer le bon cadre contractuel à chaque situation
- Savoir rédiger les documents correspondants (conditions de vente, contrats, assurances)

Durée estimée du module : 1 jour / Format souhaité : distanciel

### **Lot 9. Attirer et accueillir les clientèles en itinérance (vélo, pédestre, équestre)**

Les objectifs attendus sont :

- Identifier les profils et attentes des différents profils de randonneurs par mode d'itinérance
- Savoir communiquer sur l'offre liée à l'itinérance
- Être en capacité d'apporter les services liés à l'itinérance
- Apporter un conseil adapté aux demandes

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : distanciel

### **Lot 10. Créer des visites guidées décalées**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les tendances actuelles
- Être capable de concevoir sa visite décalée
- Savoir utiliser des outils de médiation adaptés

Durée estimée du module : 3 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 11. Proposer des visites à destination des scolaires**

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre les attentes des enseignants
- Maîtriser les concepts permettant de créer des visites à visée pédagogique
- Elaborer le plan d'actions à mettre en œuvre pour développer des visites à destination des scolaires

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

## COMMUNICATION

### **Lot 12. Mettre en place des outils de communication adaptés aux parcours clients**

Les objectifs attendus sont :

- Savoir segmenter ses différents types de clientèles et identifier leurs comportements
- Connaître les différents canaux de communication utilisés par le client, avant, pendant et après son séjour
- Savoir définir sa stratégie de communication autour du parcours client

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 13. Aller vers une communication responsable**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les enjeux d'une communication responsable
- Maîtriser les impacts environnementaux de sa communication
- Être capable de concevoir des outils de communication éco-responsables
- Savoir apporter des contenus valorisant un tourisme responsable (social et environnemental)

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : distanciel

### **Lot 14. Rédiger un produit touristique**

Les objectifs attendus sont :

- Affiner son champs lexical
- Décrire un produit touristique en mots justes
- Disposer des clés de réécriture professionnelle
- Posséder les outils d'une écriture lisible et accrocheuse

Durée estimée du module : 2 à 3 jours / Format souhaité : présentiel + e-learning

### **Lot 15. Faire évoluer son magazine de destination**

Les objectifs attendus sont :

- Savoir analyser les points forts et les points faibles de son magazine de destination
- Connaître les clés d'organisation d'un magazine
- Être capable de faire évoluer son projet éditorial

Durée estimée du module : 2 à 3 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 16. Se perfectionner sur InDesign**

Les objectifs attendus sont :

- Consolider ses notions de base sur InDesign
- Savoir utiliser les fonctions avancées de texte, d'objets/images et de tableaux
- Savoir exporter son document

Durée estimée du module : 2 à 3 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 17. Créer une newsletter efficace**

Les objectifs attendus sont :

- Définir sa stratégie d'e-mailing
- Être capable de bâtir la maquette de sa newsletter
- Maîtriser les techniques d'accroche en fonction de la cible
- Savoir analyser la performance de sa newsletter

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 18. Repenser son site web**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les tendances du web
- Appréhender les notions techniques liées au web
- Être capable de bien rédiger son projet : planification, cahier des charges
- Savoir prendre en compte les aspects environnementaux et sociaux dans la création d'un site web

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

## **RELATIONS AVEC LES SOCIOPROFESSIONNELS**

### **Lot 19. Accompagner les socioprofessionnels sur le développement durable**

Les objectifs attendus sont :

- Savoir établir un diagnostic de l'offre et des pratiques durables
- Être capable d'identifier les bonnes pratiques
- Connaître les labels pour les différents types de prestataires
- Être en capacité de convaincre, conseiller et orienter les prestataires

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : distanciel

### **Lot 20. Mettre en place une écoute client avec les prestataires de sa destination**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les dispositifs d'écoute client mobilisables
- Être capable de mobiliser son réseau de prestataires engagés dans une démarche qualité, pour mettre en place une écoute client à l'échelle de la destination
- Savoir comment capitaliser sur le GQD, cellule d'analyse et d'écoute des clients à l'échelle de l'OTI et de la destination
- Être en capacité d'analyser les données et d'en tirer des actions à mettre en place

Durée estimée du module : 1 à 2 jours / Format souhaité : distanciel

### **Lot 21. Faire appel au mécénat d'entreprise pour financer ses projets**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les fondements du mécénat d'entreprise
- Savoir identifier les projets éligibles au mécénat
- Être capable d'identifier les mécènes potentiels et de les convaincre
- Savoir comment conventionner avec un mécène

Durée estimée du module : 1 jour / Format souhaité : distanciel

### **Lot 22. Optimiser la collecte de la taxe de séjour**

Les objectifs attendus sont :

- Être en capacité de déterminer le rendement de la taxe
- Savoir communiquer auprès des hébergeurs
- Maîtriser les outils et méthodes facilitant le recouvrement de la taxe
- Connaître les modalités juridiques liées au recouvrement de la taxe

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : distanciel

## PILOTAGE

### **Lot 23. Maîtriser une méthodologie de gestion de projet**

Les objectifs attendus sont :

- Acquérir/renforcer sa méthodologie de conduite de projet
- Manager efficacement les relations avec les différents acteurs du projet
- Connaître les principaux outils & les techniques nécessaires à chaque phase du projet
- Développer une communication mobilisatrice autour du projet et conduire le changement

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

## MANAGEMENT/GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

### **Lot 24. Marque employeur : attirer et conserver les talents au sein de sa structure**

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre ce qu'est une marque employeur
- Savoir construire sa marque employeur et la communiquer
- Être capable d'évaluer l'impact de sa marque sur les recrutements et la fidélisation de ses collaborateurs

Durée estimée du module : 1 à 2 jours / Format souhaité : distanciel

### **Lot 25. Créer de la cohésion au sein de son équipe**

Les objectifs attendus sont :

- Maîtriser les enjeux de la cohésion d'équipe
- Connaître les facteurs clés d'une bonne cohésion d'équipe
- S'approprier les outils et méthodes favorisant la cohésion de son équipe

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 26. Performer son rôle de manager intermédiaire**

Les objectifs attendus sont :

- Maîtriser les fondamentaux du management intermédiaire
- Savoir fixer des objectifs opérationnels et évaluables
- Être capable de piloter un service au quotidien : organisation du travail, coordination d'équipe, feedbacks
- Maintenir et développer les compétences de son équipe
- Assurer le lien entre son équipe et son N+1

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 27. Intégrer, préparer et assurer le suivi des saisonniers dans leurs missions d'accueil**

Les objectifs attendus sont :

- Appréhender son rôle de tuteur d'une équipe de saisonniers
- Acquérir les outils et méthodes pour intégrer et manager son équipe de saisonniers
- Savoir suivre et évaluer les saisonniers dans l'accomplissement de leurs missions d'accueil

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

## **Lot 28 . Comprendre le fonctionnement d'un Comité Social et Economique**

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre les attributions du CSE et de ses membres
- Connaître les modalités de mise en place d'un CSE
- Maîtriser les règles de fonctionnement d'un CSE

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : distanciel

## **DEVELOPPEMENT PERSONNEL**

### **Lot 29. Optimiser son temps de travail**

Les objectifs attendus sont :

- Savoir gérer ses priorités et ne pas se disperser
- Être capable d'anticiper et de planifier ses activités
- Connaître les outils et méthodes permettant d'optimiser son temps

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : distanciel

### **Lot 30. Prendre la parole en public**

Les objectifs attendus sont :

- Savoir construire son discours
- Connaître les règles de communication permettant de capter l'attention son auditoire
- Être capable de gérer son trac

Durée estimée du module : 2 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 31. Gérer ses émotions en situation professionnelle**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître son profil émotionnel
- Comprendre le fonctionnement des émotions
- Savoir gérer ses émotions

Durée estimée du module : 1 à 2 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 32. Adopter une communication positive pour mieux gérer les divergences et les conflits**

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre le mécanisme d'un conflit
- Appréhender le concept de communication positive et ses enjeux
- Maîtriser les techniques de communication positive
- Être capable de développer une communication positive en fonction des différentes situations

Durée estimée du module : 1 à 2 jours / Format souhaité : présentiel

## SÉCURITÉ

### **Lot 33. Connaître les obligations d'un OT en matière de sécurité**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître les obligations en matière de sécurité au travail (DUER...)
- Savoir quelles sont les obligations d'un établissement recevant du public en terme de sécurité

Durée estimée du module : 1 jour / Format souhaité : distanciel

### **Lot 34. Formation incendie**

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre le mécanisme de la combustion
- Apprendre à manipuler un extincteur
- Être capable de procéder à une évacuation

Durée estimée du module : 0,5 jours / Format souhaité : présentiel

### **Lot 35. Formation aux premiers secours**

Les objectifs attendus sont :

- Savoir examiner la victime et déclencher l'alerte
- Connaître les gestes qui sauvent
- Être en capacité d'apporter les premiers secours

Durée estimée du module : 1 jour / Format souhaité : présentiel

# Pour toutes questions, votre interlocuteur à OTN



**Emmanuel TRICOIRE**

Chargé de professionnalisation

Ligne directe : 02 72 88 02 44

E-mail : [etricoire@ottnormandie.fr](mailto:etricoire@ottnormandie.fr)

OTN - Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie  
9, rue Jean-Baptiste Colbert  
14 000 CAEN

N° de déclaration d'activité auprès du préfet de région de Normandie :  
28140309814.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat

N° de SIRET : 38985811900057 / Code APE : 7990Z

---

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



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



[linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie](https://linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie)



---

Avec le soutien de

