

# Appel à propositions 2026

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 et règlement

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 64 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 formateurs 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 64 structures juridiques, qui gèrent 146 lieux d'accueil du public et rassemble 652 collaborateurs. En 2022, 2.5 millions de visiteurs ont été 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.

## Quelques chiffres clés du réseau normand \* :

- 90% des offices de tourisme interviennent sur le périmètre intercommunal.
- 23% des offices de tourisme sont des régies autonomes, 22% sont des services tourisme de la collectivité, 19% sont des associations, 30% sont des EPIC et 6% des SPL.
- 36% sont marqués Qualité Tourisme TM.
- 53% sont immatriculés en tant qu'opérateurs de voyages.

\* Source : radioscopie des offices de tourisme de Normandie 2022 - OTN





# Description de la prestation attendue

La prestation attendue devra être conduite sur une période allant du 1er janvier au 31 décembre 2025 (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 dans nos locaux à Hérouville-Saint-Clair (périphérie de Caen), mais peut se dérouler occasionnellement en tout lieu de la Normandie en fonction de la provenance géographique des stagiaires.

**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 décrit les outils mis à disposition des stagiaires, 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** : le formateur précise s'il y a des prérequis. Il évalue le niveau initial et les attentes des stagiaires et identifie leur profil 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. Le formateur précise également les éléments nécessaires dont le stagiaire doit se munir (ordinateur, logiciel, productions diverses...).

**Dispositif mis en place pour prévenir les ruptures de parcours** : pour les formations d'une durée supérieure à 2 jours, le formateur précise la manière dont il 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 précise les modalités d'évaluation des acquis des stagiaires pour chaque objectif pédagogique. Il fournit à OTN Formation les résultats individuels de ces évaluations et tout document les justifiant (exercices complétés par les stagiaires, rapport d'observation...).

**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
- Attestation sociale et attestation fiscale
- Récépissé Qualiopi si existant
- Effectif salarié de la structure
- Secteurs d'intervention et/ou domaines d'activité

## 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 pour chaque séquence
- 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 pour chaque objectif pédagogique

## 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 hors taxe et toute taxe comprise ou net de TVA le cas échéant, 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 uniquement par e-mail à Emmanuel TRICOIRE : [etricoire@ottnormandie.fr](mailto:etricoire@ottnormandie.fr)

### Au plus tard le 04/07/2025

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, hors taxe et toute taxe comprise ou net de TVA le cas échéant.

## 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
05/06/2025	Lancement de l'appel à propositions
04/07/2025	Date limite de réception des propositions
Fin août 2025	Sélection des formateurs
01/01/2026	Démarrage de la prestation
31/12/2026	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'épargne 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 24 lots, avec la possibilité de présenter une offre pour un ou plusieurs lots.**

**Vous intégrez autant que possible les enjeux liés au développement durable et à l'intelligence artificielle dans vos propositions.**

**Vous pouvez proposer des modules en e-learning sur tout ou partie de la durée des formations.**

**Attention ! Les lots marqués d'un astérisque requièrent un formateur ayant une expérience dans le domaine du tourisme (CV et/ou références). Dans le cas contraire, la proposition ne sera pas examinée.**

## ACCUEIL ET INFORMATION DES VISITEURS

### **Lot 1. Etre force de vente à l'accueil (boutique et billetterie) \***

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre ce qui suscite l'acte d'achat selon le type de visiteurs
- Maîtriser les techniques de vente à l'accueil et à distance
- Savoir adopter les bons arguments de vente

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

### **Lot 2. Accueillir et informer les clientèles en situation de handicap \***

Les objectifs attendus sont :

- Connaître et comprendre les besoins des personnes en situation de handicap
- Connaître la réglementation en vigueur
- Acquérir l'attitude adaptée en matière d'accueil
- Adapter son acte de renseignement et savoir créer des outils de communication adaptés

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

### **Lot 3. Informer ses visiteurs avec l'appui de l'intelligence artificielle \***

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre l'utilité de l'intelligence artificielle en appui du conseil engagé
- Etre capable de rédiger des prompts efficaces selon la demande du visiteur

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

### **Lot 4. Gérer les clients difficiles à l'accueil \***

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre les différents types de clients mécontents et de réclamations
- Identifier les situations conflictuelles
- Mieux se connaître pour mieux les gérer et adapter son savoir être
- Maîtriser les techniques permettant de faire face aux situations difficiles
- Mettre en place des actions préventives pour limiter les conflits

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





## PRODUITS ET MARCHÉS

### **Lot 5. Booster le programme d'animations de son territoire \***

Les objectifs attendus sont :

- Etre capable de définir un programme d'animations pertinent avec les acteurs locaux
- Etre un relai efficace des organisateurs locaux dans la promotion et la vente d'animations
- Savoir promouvoir son programme d'animation auprès du grand public

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

### **Lot 6. Définir et optimiser sa stratégie boutique \***

Les objectifs attendus sont :

- Identifier les champs d'application du durable dans une boutique
- Etre capable de définir sa gamme de produits et d'identifier ses fournisseurs selon des critères de durabilité
- Savoir valoriser et rendre une boutique attractive par la mise en scène de produits
- Etre en mesure d'animer son espace boutique

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

### **Lot 7. Faire le point sur le cadre légal 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 8. Construire une stratégie commerciale autour du marché du MICE \***

Les objectifs attendus sont :

- Appréhender le marché du MICE, ses acteurs et leurs attentes
- Savoir diagnostiquer l'offre de sa destination
- Être en mesure de proposer une offre permettant de se démarquer de la concurrence
- Définir sa stratégie commerciale en direction de ce marché

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

## COMMUNICATION

### **Lot 9. Améliorer son écriture touristique grâce à l'intelligence artificielle \***

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre les spécificités de l'écriture touristique en fonction des différentes cibles
- Identifier les forces et limites de l'IA dans la rédaction de contenus
- Etre capable de développer sa créativité rédactionnelle avec l'appui de l'IA
- Savoir relire, corriger et humaniser les productions de l'IA

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

### **Lot 10. Créer des campagnes sponsorisées sur les réseaux sociaux**

Les objectifs attendus sont :

- Appréhender les enjeux des campagnes sponsorisées
- Savoir identifier les bonnes pratiques visuelles et rédactionnelles
- Etre capable de créer une campagne de publicité efficace
- Pouvoir définir des indicateurs de performance de ses campagnes

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



### **Lot 11. Optimiser sa mission de chargé de communication/marketing grâce à l'intelligence artificielle \***

Les objectifs attendus sont :

- Comprendre l'utilité de l'intelligence artificielle dans sa mission
- Etre capable d'automatiser des tâches récurrentes de marketing digital
- Pouvoir optimiser sa stratégie de communication avec l'appui de l'IA

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

### **Lot 12. Communiquer de façon positive sur le tourisme responsable \***

Les objectifs attendus sont :

- Maîtriser les enjeux du tourisme responsable
- Connaître les clés d'une communication bienveillante et persuasive
- Savoir valoriser les pratiques durables sans culpabiliser
- Etre capable de créer des messages engageants pour les différents publics (Nudges...)

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

## **MANAGEMENT/GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

### **Lot 13. Mettre à jour ses connaissances en droit du travail et sur la convention collective des organismes de tourisme \***

Les objectifs attendus sont :

- Maîtriser les fondamentaux du droit du travail et social
- Connaître l'actualité légale, réglementaire et jurisprudentielle
- Actualiser ses connaissances sur l'évolution juridique liée aux organismes de tourisme

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

### **Lot 14. Manager une équipe intergénérationnelle**

Les objectifs attendus sont :

- Savoir identifier les principales générations et en comprendre les différences de valeurs, de motivations et de comportements
- Pouvoir prévenir les risques de conflits intergénérationnels
- Etre capable de valoriser les complémentarités entre les générations

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

### **Lot 15. Devenir le référent IA de ma structure**

Les objectifs attendus sont :

- Appréhender les enjeux et les limites de l'IA sur les métiers
- Savoir définir un cadre concernant l'usage de l'IA au sein de la structure
- Etre en mesure d'assurer une veille technologique, sensibiliser et accompagner les équipes à l'IA

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

## COMPETENCES PERSONNELLES

### **Lot 16. Prendre la parole en public**

Les objectifs attendus sont :

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

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

### **Lot 17. 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 : présentiel

## OUTILS ET TECHNIQUES

### **Lot 18. Se perfectionner sur Outlook**

Les objectifs attendus sont :

- Être capable de personnaliser son interface
- Savoir gérer la messagerie et ses contacts avec les fonctions avancées
- pouvoir archiver, classer et rechercher ses éléments
- Être en mesure d'utiliser le calendrier de manière optimale
- Pouvoir gérer ses tâches avec Outlook

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

### **Lot 19. Gérer les régies d'avances et de recettes**

Les objectifs attendus sont :

- Connaître le cadre réglementaire des régies d'avances et de recettes
- Comprendre les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes
- Maîtriser le fonctionnement des régies

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

### **Lot 20. Dématérialiser ses documents comptables et administratifs**

Les objectifs attendus sont :

- Appréhender les enjeux et obligations de la dématérialisation
- Connaître les outils et méthodes pour dématérialiser ses documents
- Savoir choisir la solution à mettre en oeuvre
- Être capable de planifier et de mettre en oeuvre la dématérialisation de ses documents

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

## **ASSURER LA SECURITE DE TOUS**

### **Lot 21. Devenir sauveteur secouriste du travail**

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 : 2 jours / Format souhaité : présentiel

## **COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTELES ETRANGERES**

### **Lot 22. Anglais appliqué au tourisme (initiation à perfectionnement)**

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.

Durée estimée du module : 20h (30h pour l'initiation) / Format souhaité : distanciel

### **Lot 23. Allemand appliqué au tourisme (initiation à perfectionnement)**

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.

Durée estimée du module : 20h (30h pour l'initiation) / Format souhaité : distanciel

### **Lot 24. Néerlandais appliqué au tourisme (initiation à perfectionnement)**

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.

Durée estimée du module : 20h (30h pour l'initiation) / Format souhaité : distanciel

# Pour toutes questions, votre interlocuteur à OTN



**Emmanuel TRICOIRE**

Chargé de professionnalisation

06 81 29 10 59

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

OTN - Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie  
320, Le Val 14 200 HEROUVILLE-SAINT-CLAIR

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 : 38 98 58 11 90 00 65 / Code APE : 7990Z

---

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



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



■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée  
au titre de la catégorie d'actions suivante :  
actions de formation

---

Avec le soutien de

