

Référentiel “Activités-Responsabilités” de la branche organismes de tourisme

Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications des Organismes de Tourisme

Document issu des travaux et livrables de la mission intitulée : “Analyse des métiers de la branche organismes de tourisme : cartographie des métiers et élaboration des référentiels d’activités et de compétences” réalisée par les consultants du cabinet ORIZON en 2010-2011 à la demande de l’Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications des Organismes de Tourisme et avec le soutien d’AGEFOS PME.



Sommaire

Introduction à la version 3	3
Introduction au référentiel [activités-responsabilités]	4
Sources des données	5
Pourquoi un référentiel [activités-responsabilités] ?	6
Choix des activités-responsabilités décrites	7
Principe et mode d'emploi du référentiel [activités-responsabilités]	8
Les items de la fiche [activité-responsabilité]	11
Glossaire	16
Famille I Activités-responsabilités de services directs aux publics/touristes/clients	20
Famille II Activités-responsabilités de la promotion	66
Famille III Activités-responsabilités de l'édition (papier et numérique)	91
Famille IV Activités-responsabilités de la production (conception de produits touristiques) . 120	
Famille V Activités-responsabilités d'animation de réseaux (prestataires / bénévoles...)	139
Famille VI Activités-responsabilités liées à l'observation des pratiques touristiques, l'analyse et la production de données	146
Famille VII Activités-responsabilités d'ingénierie, d'accompagnement de porteurs de projet, de classification et de labellisation	158
Famille VIII Activités-responsabilités supports	167
Famille IX Activités-responsabilités managériales (dont direction)	193
IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme	194
Table des activités-responsabilités	203

Introduction à la version 3

Le présent référentiel d'activités-responsabilités est issu de la mission que l'observatoire des métiers des organismes de tourisme a confié au cabinet Orizon en 2010.

Après deux versions de travail, cette version 3 constitue l'un des livrables de cette mission.

On trouvera dans ce document :

- une introduction au référentiel d'activités-responsabilités, précisant :
 1. les principaux concepts et choix méthodologiques ayant présidé à l'élaboration de ce document ;
 2. la définition des différents items utilisés pour décrire les activités-responsabilités dans les fiches qui constituent le corps de ce document ;
 3. la définition, dans un glossaire, des différents termes employés et le sens qu'il convient de leur donner.
- le descriptif des différentes activités-responsabilités repérées dans la matière collectée lors de la mission. Ces activités-responsabilités sont réparties en "familles" qui constituent autant de sous parties de ce document.

Ce document est complété par un "guide pratique d'utilisation" et un référentiel des cartes "emplois-fonctions" qui illustrent, par la description dynamique de postes courants, l'utilisation de ce référentiel pour décrire les fonctions d'un collaborateur, ou le contenu de son poste.

Le présent référentiel est conçu comme un document évolutif, les partenaires sociaux pouvant choisir d'ajouter, enlever ou modifier les différentes fiches, en fonction des évolutions des emplois dans la branche.

Etabli sur la base d'entretiens avec un nombre limité d'organismes de tourisme dans une branche où la diversité des organismes est très importante, et constituant le premier travail de ce type au niveau de l'observatoire des métiers, ce document ne peut prétendre à l'exhaustivité¹, mais il doit permettre de définir une très grande majorité de postes, de façon assez précise et standard pour constituer un intéressant outil de gestion des ressources humaines.

Nous tenons ici à remercier toutes les personnes qui, au sein des organismes de tourisme ou de leurs fédérations, nous ont accordé un peu de leur temps pour contribuer à la rédaction du présent document.

L'équipe du cabinet Orizon

Table des [activités-responsabilités en fin de document

¹ Mais il est conçu pour évoluer et être complété par ses utilisateurs.

Introduction au référentiel [activités-responsabilités]

Sources des données

Le présent référentiel [activités-responsabilités] est issu de la mission intitulée : "Analyse des métiers de la branche : Cartographie des métiers et Elaboration des référentiels d'activités et de compétences" que l'observatoire paritaire des métiers des organismes de tourisme a confié au cabinet Orizon en 2010.

Cette étude a été réalisée sur la base :

- d'une analyse documentaire ;
- de rencontres avec les responsables des 4 fédérations constituant la branche organismes de tourisme ;
- de rencontres physiques avec un panel d'une vingtaine d'organismes de tourisme sélectionnés par les responsables des différentes fédérations, selon des critères définis par le comité de pilotage (selon le cas, deux à quatre personnes rencontrées dans chaque organisme) ;

Entretiens en face à face	
Type d'organisme	Nombre d'organismes rencontrés
Fédération	4
Gîtes de France	5
OT	8
ADRT/ADT/ART	5
CRT	6
TOTAL	28

- d'entretiens téléphoniques avec un panel de 80 organismes de tourisme (directeur ou responsable des ressources humaines).

Entretiens téléphoniques			
Type d'organisme	Organismes contactés	Rendez-vous pris	Entretiens réalisés
Gîtes de France	21	16	15
OT	42	41	39
ADRT/ADT/ART	25	24	22
CRT	8	5	4
TOTAL	96	86	80

Les différentes [activités-responsabilités] décrites dans ce document sont issues de la matière collectée lors de ces différents entretiens.

Pourquoi un référentiel [activités-responsabilités] ?

La diversité des tailles et des organisations des organismes de tourisme rend difficile une cartographie réaliste des postes de travail de la branche sous forme de seules fiches "métiers" ou de fiches "emplois" génériques, les variations d'une structure à l'autre étant trop importantes.

Rédiger de telles fiches génériques pour la branche conduirait, soit à donner une vue indicative des emplois, qui permettrait d'appréhender le travail au sein de la branche mais ne permettrait en aucune façon de décrire de façon précise les postes effectifs de l'un d'entre eux, soit, si on leur donne un caractère conventionnel (utilisation dans un système de classification), à formater le fonctionnement des organismes de tourisme en leur imposant des contenus de poste..., soit encore, dans cette seconde hypothèse, de positionner les postes réels par rapport à des postes théoriques...

Le présent référentiel vise à contourner cette difficulté en ne cherchant pas à appréhender chaque poste dans sa totalité, mais à fournir des briques, appelées ici "*activités-responsabilités*", devant permettre de décrire le poste de travail de n'importe quel collaborateur d'un organisme de tourisme, par assemblage d'activités ou de responsabilités issues de ce référentiel.

Les fiches de ce référentiel peuvent donc servir à décrire les postes des collaborateurs de façon standardisée, c'est-à-dire sur une base commune à tous les organismes de tourisme, sans imposer d'aucune façon une organisation standard aux organismes de tourisme, puisque si les [activités-responsabilités] sont "standards", leur agencement en postes ne l'est pas.

Cependant, malgré les défauts évoqués ci-dessus, les fiches emplois ou métiers ont deux qualités que n'ont pas les briques "*activités-responsabilités*" : celles de la lisibilité et de la facilité d'utilisation. Pour pallier ce défaut de lisibilité, les fiches "activités-responsabilités" sont complétées par des fiches "emplois-fonctions" qui définissent les contours possibles de postes de référence de la branche. Ces fiches "emplois-fonctions" sont regroupées dans un document annexe au présent référentiel.

Choix des activités-responsabilités décrites

La maille d'observation, pour le choix des activités-responsabilités décrites, n'est pas homogène ; elle dépend principalement de deux facteurs :

- le nombre de personnes concernées par l'activité-responsabilité,
- le caractère singulier ou non de l'activité-responsabilité.

Le nombre de personnes concernées par l' [activité-responsabilité]

Les activités-responsabilités relevant de la famille I (services directs aux publics/touristes/clients) concernent un très grand nombre de personnes de la branche. Les activités-responsabilités décrites sont pour cela nombreuses, introduisant un certain nombre de nuances permettant une description fine des attentes de chaque organisme vis-à-vis de ses collaborateurs.

Dans d'autres familles, les activités-responsabilités sont plus génériques, pouvant correspondre à des niveaux de mise en œuvre relativement différents en fonction de l'organisme de tourisme concerné. Cela tient essentiellement au fait que le nombre plus restreint de postes concernés par ces activités-responsabilités dans les organismes rencontrés ou interrogés ne nous ont pas permis une définition plus fine, ou que lorsque cela aurait été possible, nous avons considéré que cela alourdirait inutilement le référentiel pour un nombre de personnes concernées faible.

Le caractère singulier ou non de l' [activité-responsabilité]

Lorsque les activités-responsabilités nous semblaient bien ancrées dans les représentations des acteurs des organismes de tourisme, nous avons pu nous épargner une description trop fine de l'activité et de certains de ses aspects.

Lorsqu'il s'agit de parler d'activités-responsabilités rares, mais émergentes, sur l'évolution desquelles il peut être difficile de se prononcer, nous avons choisi de prendre la maille la plus fine, ce qui permet d'augmenter les chances que le contenu de l'activité-responsabilité soit bien compris, et qu'il soit bien tenu compte de son éventuelle évolution.

Ainsi nous avons, par exemple, détaillé les activités de :

- Référencement de site internet (III-71)
- Animation de site internet (III-72)
- Animation de réseaux sociaux (III-73)

Ces activités-responsabilités, malgré leur proximité, peuvent aujourd'hui être réalisées par des collaborateurs différents... mais peut-être convergeront-elles demain !

Principe et mode d'emploi du référentiel [activités-responsabilités]

Spécificité des postes au sein des organismes de tourisme

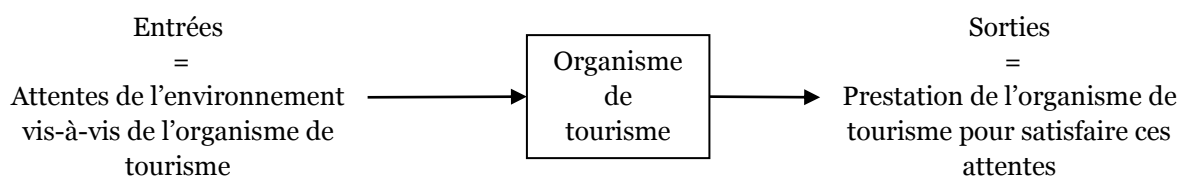
Un poste de travail peut se décrire sous forme d'une ou plusieurs missions² ou fonctions³. Les missions et fonctions d'un collaborateur relèvent du choix organisationnel de l'organisme de tourisme auquel il appartient ; ces missions et fonctions sont donc propres à un organisme en particulier.

Ainsi, deux organismes de tourisme peuvent employer chacun un collaborateur dont le titre sera identique. Mais compte tenu de la faible taille des organismes de tourisme, les collaborateurs sont obligés de faire preuve d'une certaine polyvalence : les postes de deux collaborateurs auront à la fois des activités ou des fonctions et/ou des missions communes, et des fonctions et/ou des responsabilités différentes.

Missions et fonctions des organismes de tourisme

Si le contenu des postes des différents organismes est différent, malgré souvent des intitulés qui se recoupent, cela ne veut pas dire que les missions et fonctions de chaque organisme de tourisme sont fondamentalement différentes de celles de son voisin.

Une approche systémique dans laquelle on ne ferait pas apparaître l'organisation interne de l'organisme, mais seulement ses échanges avec l'environnement, ferait apparaître ces points communs.



Les missions et fonctions des offices, des comités départementaux et des comités régionaux du tourisme sont fixées par la loi ce qui uniformise de fait les contours potentiels de leur champ d'intervention. De leur côté, même s'ils ne puisent pas leur légitimité dans la loi, les Gîtes de France ont un champ d'actions relativement homogène.

Ainsi, les missions ou fonctions des organismes peuvent être décrites sur la base des grandes familles d'activités-responsabilités :

- services directs aux publics/touristes/clients : accueil, information (...), vente, réservation, guidage...
- promotion directe ou par le biais d'éditions papiers ou numériques...
- production/élaboration de produit touristique...
- accompagnement de porteur de projet et d'animation de réseaux...
- ingénierie touristique...
- veille et observation (...),

familles autour desquelles sont fréquemment construits les organigrammes des organismes suffisamment importants pour organiser la division du travail.

² Voir définition dans le glossaire

³ Voir définition dans le glossaire

Bien sûr, tous les organismes ne mettent pas en œuvre toutes ces missions ou fonctions ; et lorsqu'ils les mettent en œuvre, c'est de façon différente, compte tenu de leur statut, de leur projet touristique local, de leur histoire, de leur taille ou des compétences disponibles chez leurs collaborateurs...

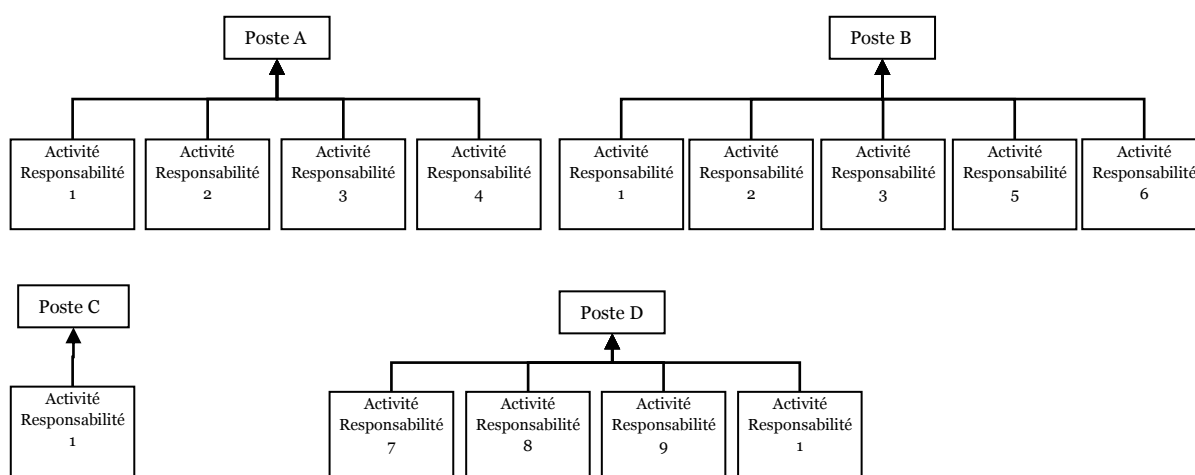
Mais le simple fait de pouvoir établir une liste limitative⁴ indique que l'on peut lister un certain nombre d'activités⁵ élémentaires nécessaires pour réaliser chacune d'elles.

Si l'on réalise un référentiel de ces différentes activités élémentaires, on disposera alors d'un jeu de "briques" standard permettant de (re)construire le fonctionnement d'un organisme de tourisme et de décrire les postes qui matérialisent ce fonctionnement.

Si deux organismes de taille voisine mettent en œuvre la même fonction, mais qu'ils sont organisés de façon différente, ils mettront en œuvre les mêmes activités élémentaires, mais ce ne seront pas nécessairement les mêmes personnes qui les mettront en œuvre.

Si deux organismes sont de taille très différente, dans le plus petit, un même collaborateur mettra en œuvre un grand nombre d'activités, alors que dans le plus important, une même activité pourra être mise en œuvre par plusieurs collaborateurs.

Exemple :



Dans cet exemple :

- le poste A fait appel à quatre [activités-responsabilités].
- Le poste B fait appel à cinq [activités-responsabilités], trois d'entre elles sont identiques à celles du poste A, mais les deux autres sont différentes.
- Le poste C ne fait appel qu'à une seule [activité-responsabilité], le poste étant spécialisé dans une grande structure ou correspondant à un temps partiel pour lequel la "poly-fonctionnalité" n'est pas requise.
- Le poste D, enfin, est de nature différente des trois premiers : sur quatre [activités-responsabilités], trois lui sont spécifiques (activités-responsabilités principales), mais lorsqu'il y a une période de grande affluence, le titulaire du poste D peut renforcer l'équipe qui prend en charge habituellement [l'activité-responsabilité] n° 1 (activité-responsabilité secondaire).

⁴ On s'en tient ici aux fonctions et missions classiques des organismes de tourisme, en excluant les activités plus atypiques comme la gestion d'équipements ou l'organisation événementielle... qui multiplieraient des [activités-responsabilités].

⁵ Voir définition dans le glossaire.

Comme on peut le voir dans cet exemple, si le jeu d'activités-responsabilités est suffisamment complet, le système permet de construire une description sommaire de n'importe quel poste dans n'importe quelle structure, quelles que soient sa taille et son organisation propre... Il permet même de tenir compte des [activités-responsabilités] qui ne sont exercées qu'à titre accessoire ou secondaire.

Notons que le système permet également, lors d'une réorganisation, de "tracer" les modifications des postes : le contenu des postes, c'est-à-dire les [activités-responsabilités] dévolues à chacun d'eux, peut être modifié, mais les [activités-responsabilités] ne sont pas affectées : elles sont juste réparties différemment entre les collaborateurs (même si quelques-unes peuvent disparaître et d'autres apparaître).

Les items de la fiche [activité-responsabilité]

Le titre de l' [activité-responsabilité]

Il répond à une nécessité pratique (avoir un nom) et ne correspond pas nécessairement à une appellation classique de la branche, notamment lorsque des confusions pourraient être introduites par des intitulés d'activité-responsabilité recoupant des intitulés de postes fréquents (le poste correspondant à cet intitulé pouvant regrouper plusieurs [activités-responsabilités]).

Un numéro d'activité-responsabilité a été introduit devant l'intitulé pour faciliter l'utilisation ultérieure, puisque ces numéros d'ordre sont indépendants de la pagination.

Ce numéro se compose d'un chiffre romain pour la famille et d'un numéro d'ordre pour l' [activité-responsabilité]. Cette numérotation est discontinue, pour permettre l'ajout de nouvelles activités-responsabilités sans procéder à une renumérotation globale, et sans rompre la chronologie.

Contour de l' [activité-responsabilité]

La description sommaire de l' [activité-responsabilité] définit l'activité (le travail) ou la responsabilité (ce dont le collaborateur est garant) dans ses grandes lignes. La précision est volontairement limitée pour permettre son application au plus grand nombre d'organismes.

Lorsque le référentiel [activités-responsabilités] sera utilisé en interne à un organisme pour construire la fiche de description de poste, il conviendra d'y apporter les compléments éventuellement nécessaires pour décrire les attentes effectives de l'organisme.

Degrés⁶ de compétence observés et titres d'exercice

Compte tenu de la diversité des organismes de tourisme, les différentes activités-responsabilités identifiées peuvent être mises en œuvre par des collaborateurs possédant un portefeuille de compétences de "degré" différent à titre "principal" ou "secondaire". Par exemple, l'accompagnement de porteur de projet peut être réalisé par un technicien d'un office de tourisme, lorsque le besoin se présente (portefeuille de compétence de degré B / activité-responsabilité secondaire) ou par un chargé de mission d'un comité régional du tourisme dont cela constitue une des activités principales (portefeuille de compétence de degré C-P).

On trouvera donc pour chaque fiche [activité-responsabilité] un petit tableau sur le modèle de celui qui suit, permettant de mesurer la palette des portefeuilles de compétences observés auprès des collaborateurs conduits à mettre en œuvre cette activité (sur le panel des organismes rencontrés).

Dans ce tableau, les lignes représentent une échelle des "degrés de compétences" des collaborateurs (voir ci-dessous) et les colonnes définissent si l'activité est exercée à titre principal ou secondaire.

⁶ Le terme de "degré" a été retenu par les membres de l'observatoire pour différencier qualitativement les trois "portefeuilles de compétences types" utilisés dans ce référentiel, sans entraîner de confusion avec les terminologies utilisées dans les classifications actuelles. Il en est de même pour l'utilisation des lettres "A, B ou C" utilisées pour désigner ces trois "portefeuilles types".

Degrés de compétence observés et titre d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Portefeuille de compétences observé

Compte tenu de la diversité des organismes de tourisme en termes de taille ou d'organisation, une [activité-responsabilité] peut être confiée à des personnes possédant un portefeuille de compétences techniques de degré variable.

Par exemple, dans un petit office de tourisme, s'il est besoin de recevoir des représentants de la presse, le directeur s'en occupera (degré C)... Si l'office est si petit qu'il n'a pas de directeur, et que le président n'est pas disponible, ce sera peut-être le responsable de l'accueil (degré A) qui prendra les visiteurs en charge... Dans un organisme plus important, employant un attaché de presse (degré B), cette [activité-responsabilité] lui incombera.

Selon le degré de compétence (A, B, ou C) de la personne qui assurera cet accueil, ce ne sera pas tout à fait la même prestation qui sera réalisée. Pour être précis, cela impliquerait, de créer trois fiches [activités-responsabilités]. Plutôt que de multiplier les [activités-responsabilités] pour tenir compte de cette variété, cette petite grille permettra de visualiser de façon indicative la fourchette des degrés de compétence observée sur le terrain.

Voici comment lire les différents degrés de compétence :

1. **Degré A** : pas de compétence technique importante requise. Un collaborateur disposant du portefeuille de compétences de base (voir sous-titre suivant) pourra, avec un temps d'adaptation moindre et/ou le cas échéant une formation de courte durée, tenir le poste. Dans les structures importantes, hors fonctions de prise en charge directe du public/des touristes/des clients, ce seront souvent des postes d'assistants rattachés à un cadre de degré C ou plus rarement un technicien de degré B.
2. **Degré B** : poste exigeant une technicité ou des savoir-faire comportementaux impliquant, une formation initiale et/ou une expérience préalable importante (souvent complétée par de la formation continue), et/ou des qualités personnelles (compétences comportementales ne pouvant être acquises seulement par formation) qui feraient qu'un collaborateur n'ayant que le portefeuille de compétences de base ne pourra pas rapidement tenir le poste en autonomie⁷. Cette exigence de technicité n'implique pas de prendre fortement en compte des enjeux politiques ou stratégiques importants. Nous qualifierons souvent les titulaires d' [activités-responsabilités] de ce degré de "techniciens".

⁷ Attention : dans les petites structures, des personnes sont conduites à mettre en œuvre des [activités-responsabilités] sans avoir nécessairement la compétence requise... Cela résout le problème de l'organisme, mais ne signifie pas que la compétence est acquise par la personne qui s'en est occupée : il s'agit plus souvent d'un "bricolage" permettant de résoudre le problème (recherche internet, appel au réseau, utilisation de documents ou de modèles récupérés chez une autre personne ayant mise en œuvre cette [activité-responsabilité]) plutôt qu'une véritable montée en compétence (note : ne pas lire cette remarque comme une critique, mais comme une observation : dans la majorité des cas, ces "bricolages" permettent aux organismes de résoudre leurs difficultés en l'absence des compétences effectives... En revanche, il ne faudrait pas en tirer de mauvaise conclusion en termes de gestion des ressources humaines et de valorisation des compétences).

3. **Degré C** : poste impliquant, au-delà de seules compétences techniques, la capacité à se saisir, dans le cadre des délégations (ou du mandat reçu pour le directeur), d'enjeux politiques⁸ et/ou stratégiques, et à construire et à mettre ou faire mettre en œuvre les lignes générales d'actions opérationnelles, en tenant compte des enjeux (politiques ou stratégiques de l'organisme et/ou des partenaires associés), des contraintes internes et externes et des moyens disponibles. Nous qualifierons souvent les représentants de ce degré de directeur, cadre de direction ou chargé de mission...).

Attention : c'est la nature du poste (son contenu) et les compétences requises qui définissent le degré, pas l'intitulé d'un poste. Un directeur d'un petit organisme de tourisme peut être un technicien (au sens du degré B), la partie stratégique relevant de son président, alors qu'un directeur d'organisme important relèvera du degré C.

Portefeuille de compétences de base

Par portefeuille de compétences de base, il faut entendre personnes issues de l'enseignement supérieur (ou ayant acquis ce degré par expérience), maîtrisant généralement une ou plusieurs langues étrangères et sachant utiliser les outils modernes de communication (bureautique, web...).

Ce "portefeuille de compétences" correspond au degré de recrutement "de base" le plus fréquemment observé lors des phases d'enquête.

Activité-responsabilité principale ou secondaire

L'activité-responsabilité peut être explicitement affectée à un collaborateur comme l'un des enjeux de son poste : ce sera alors une activité "principale".

Dans d'autres cas, l'activité-responsabilité sera exercée à titre accessoire (quand la situation se présente), par défaut (personne d'autre ne pouvait la faire) et/ou à titre de renforcement de l'équipe permanente (cas de grande affluence nécessitant des renforts), et/ou au titre du remplacement ponctuel d'un collaborateur absent...

Attention : par "activité-responsabilité principale", il ne faut pas entendre "quotidienne" ou prenant beaucoup de temps. Certaines activités peu fréquentes sont clairement identifiées comme constituant un enjeu fort du poste.

Par "activité-responsabilité secondaire", il ne faut pas entendre "occasionnelle", mais plutôt comme n'étant pas l'activité sur laquelle sera prioritairement jugée la compétence du collaborateur.

Exemple :

1. L'activité-responsabilité "Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme" n'est pas une activité quotidienne, mais elle peut être une activité principale pour un directeur de CRT ou de CDT.
2. L'activité-responsabilité de réservation téléphonique dans une structure "Gîtes de France" assurant lui-même la réservation est souvent organisée par "débordement" : si la personne chargée de cette activité-responsabilité est déjà au téléphone, le renvoi téléphonique orientera l'appel vers un autre collaborateur, dont parfois le directeur. Même s'il peut être, à certaines périodes, conduit à répondre chaque jour à des demandes de réservation téléphonique, la réservation restera une activité secondaire pour lui, dans la mesure où ce n'est pas sur ce point que l'on jugera sa compétence de directeur.

Lecture de la grille

Voici, pour exemple, la grille correspondant à l'activité communication presse (n°: B-21) :

⁸ "Politique" doit ici être entendu au sens le plus large et non seulement dans celui lié à la présence d'élus dans l'environnement des organismes de tourisme.

Degrés de compétence observés et titre d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Selon nos constats, ce sont essentiellement des techniciens spécialisés, comme des attachés de presse (degré B), ou à défaut le directeur (degré C) qui exercent cette fonction.

Les personnels de degré A, de type "conseiller en séjour" ou "assistant", ne sont généralement pas concernés par cette activité-responsabilité : les cases correspondantes sont vides (pas de code A-P ou A-S) pour l'indiquer.

Lorsque les directeurs exercent cette activité-responsabilité, c'est essentiellement à titre secondaire (C-S) : il n'y a donc pas de code dans la case C-P.

Pour les techniciens de degré B, l'activité-responsabilité peut être exercée à titre principal (B-P) ou secondaire (B-S) : les codes figurent donc bien dans les deux cas.

Dans les observations ayant servi à la rédaction de ce document, les deux cas vraiment les plus fréquemment rencontrés étaient que l' [activité-responsabilité] était mise en œuvre par un personnel de type "attaché de presse" comme une activité principale, ou par les directeurs comme une activité secondaire... les deux cases ont donc été grisées pour accentuer l'observation.

Attention :

- les codages retenus renvoient à une fréquence d'observation, ce qui ne veut pas dire que les possibilités exclues du tableau ne puissent pas se rencontrer à titre exceptionnel sur le terrain (degrés C-P, A-P ou A-S dans l'exemple ci-dessus).
- lorsqu'il ne se dégage pas de dominante dans les affectations d'activités-responsabilités, il peut ne pas y avoir de cases grisées.

Ressources nécessaires/requises

Les ressources requises sont données à titre indicatif, en fonction des particularités des activités-responsabilités étudiées. Trois aspects sont examinés :

1. Ce que l'organisme doit fournir au collaborateur : ce sont généralement les informations ou formations que l'organisme doit mettre en œuvre, et parfois les moyens requis par l'activité-responsabilité.
2. Les qualités que le collaborateur doit avoir : ce sont les traits de sa personnalité (qualités) qui, s'ils peuvent être améliorés par la formation, sont fortement dépendants de la personnalité du collaborateur, ou les capacités (connaissances, savoir-faire, compétences...) qui nécessitent un apprentissage tel que ces capacités peuvent être considérées comme des prérequis (compétence linguistique, par exemple).
3. Les connaissances et savoir-faire que le collaborateur doit acquérir et entretenir : connaissances et/ou savoir-faire et/ou compétences (...) pouvant être acquis, développés et/ou entretenus par la formation, l'autoformation, la pratique...

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Remarque éventuelle sur les conditions d'exercice de la fonction.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

Ce sont des exemples d'intitulé de poste auxquels l'activité-responsabilité considérée est rattachée.

Ces exemples issus des entretiens n'ont aucune prétention à l'exhaustivité. Si l'une des lignes est vide, cela ne signifie pas que l' [activité-responsabilité] n'existe pas dans le type de structure concernée, mais qu'aucun nom significatif (récurrent) n'a été repéré lors de l'étude.

OT	
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

Il s'agit des activités-responsabilités les plus généralement liées à celle étudiée par un lien fonctionnel (les activités-responsabilités sont en interaction). Ces activités-responsabilités associées peuvent être affectées à d'autres collaborateurs que celui exerçant l'activité-responsabilité étudiée.

Note(s)

Au besoin.

Glossaire

Activité

Ensemble cohérent d'actions finalisées, identifiées et organisées réalisées par un individu dans le cadre de son poste.

L'activité permet la création d'un produit (bien ou service) final ou intermédiaire.

L'activité peut s'inscrire au sein d'un processus.

L'activité peut se présenter comme une combinaison de tâches (impliquant des savoir-faire) mais également inclure une part variable de savoirs et de savoir-agir.

Activité-responsabilité

La frontière entre activité et responsabilité n'est pas facile à définir. Toute activité implique une part de responsabilité, et il est rare qu'une responsabilité n'implique aucune action.

Pour éviter des débats intéressants, mais peu opératoires sur le sujet, nous avons choisi de rassembler dans un même référentiel [activités-responsabilités] les deux notions, plutôt que de créer un référentiel [activités] et un référentiel [responsabilités].

Activité-responsabilité principale ou secondaire

L'activité-responsabilité peut être explicitement affectée à un collaborateur comme l'un des enjeux de son poste : ce sera alors une activité "principale".

Dans d'autres cas, l'activité-responsabilité sera exercée à titre accessoire (quand la situation se présente), par défaut (personne d'autre ne pouvait la faire) et/ou à titre de renforcement de l'équipe permanente (cas de grande affluence nécessitant des renforts), et/ou au titre du remplacement ponctuel d'un collaborateur absent...

Attention : par "activité-responsabilité principale", il ne faut pas entendre "quotidienne" ou prenant beaucoup de temps. Certaines activités peu fréquentes sont clairement identifiées comme constituant un enjeu fort du poste.

Par "activité-responsabilité secondaire", il ne faut pas entendre "occasionnelle", mais plutôt comme n'étant pas l'activité sur laquelle sera prioritairement jugée la compétence du collaborateur.

Adhérent

Prestataire du territoire touristique local adhérent à l'organisme de tourisme.

Client

Selon la norme ISO 9000 (§3.3.5) : "personne qui reçoit un produit" (bien ou service).

Dans le présent document, seront, selon le cas, employés les termes de "client", de "public", de "touriste", de "prescripteur"... Tous ces termes renvoient à la notion de client définie ci-dessus.

Compétence

La compétence (au singulier) employée avec le verbe être définit un état : être compétent.

Compétence (état = être compétent) : Capacité avérée d'une personne (ou d'un collectif) à apporter une réponse pertinente à une situation professionnelle à laquelle il est confronté.

Les compétences (dans ce cas, l'emploi du mot compétence est généralement au pluriel) employées avec le verbe avoir définissent une ressource pour le collaborateur : avoir des compétences.

Compétence (ressource = avoir des compétences) : Ensemble des connaissances, des savoirs faire, et des qualités mobilisables par une personne en situation de travail.

Emploi

Orizon : Ensemble de postes d'un même organisme, suffisamment proches les uns des autres par leurs contenus et/ou par les compétences nécessaires pour les occuper, pour constituer une définition générique de ces postes.

Fonction

La notion de métier comme "corpus cohérent de savoirs et savoir-faire" (Guy Le Boterf) ou de "représentation sociale" (Orizon) est en voie de régression.

De plus en plus, ce n'est pas un métier qui est exercé, mais une fonction. Les compétences des collaborateurs ne définissent plus nécessairement le métier qu'ils peuvent exercer, mais plutôt l'ensemble des fonctions qui peuvent leur être confiées. L'augmentation du nombre d'intitulés de poste ne faisant pas clairement référence à un domaine de spécialité illustre ce propos : chargé de mission, assistant, technicien...

La fonction constitue donc un ensemble d'activités-responsabilités formant un tout cohérent au sein d'un organisme de tourisme donné.

La fonction peut être assurée par une personne unique, ou par plusieurs personnes, appartenant ou non au même service. Exemple : fonction accueil et information, fonction de production de support (papier ou numérique), fonction d'accompagnement des prestataires ou des adhérents, fonction managériale...

Mandant – Autorité de tutelle

Organisme (collectivité territoriale) ou instance (conseil d'administration) qui institue l'organisme de tourisme et/ou qui définit les orientations de l'organisme de tourisme et/ou qui lui donne ses moyens de fonctionnement (subventions, éventuellement (mais pas nécessairement) adhésion...).

Métier

Guy Le Boterf : C'est le corpus cohérent des savoirs et savoir-faire faisant appel à un ou plusieurs domaines structurés de connaissances et nécessaires à l'exercice de plusieurs emplois d'une même famille (gestion, commercial, recherche, production)... Un métier évolue en fonction du développement des sciences et des techniques, des transformations de l'environnement (économique, social, culturel...). Un même métier peut s'exercer en changeant d'emploi et en changeant d'entreprise.

Orizon : Le métier est la représentation sociale de l'emploi d'un professionnel reposant sur un ensemble de pratiques, nécessitant un apprentissage et reposant sur le respect de "règles de l'art".

Mission

Finalité attendue de l'organisme de tourisme. Les missions résultent, d'une part de la loi, et d'autre part du projet politique touristique local.

Finalité, but, objectif final, résultat... attendu d'un collaborateur dans l'exercice de ses fonctions au sein de son organisme.

Partenaire

Les partenaires peuvent désigner les organismes ou des entreprises avec lesquels l'organisme de tourisme contractualisera une prestation réciproquement profitable.

Dans le présent document, nous appliquerons à ce terme un sens restrictif, en excluant tous les interlocuteurs pouvant être désignés par un autre qualificatif :

- Clients
- Prestataires et adhérents
- Professionnels du tourisme : voyageurs, tours opérateurs
- Fournisseurs ou sous-traitants

Relèveront donc de l'appellation "partenaires" certains acteurs majeurs du tourisme du territoire, d'une importance telle qu'ils ne peuvent être rangés dans la simple catégorie "prestataires" dans leurs relations avec l'organisme de tourisme (sociétés de remontées mécaniques en montagne, ou parcs de loisirs d'importance nationale ou internationale...) et les acteurs externes du territoire ne rentrant pas directement dans les catégories ci-dessus, avec lesquels l'organisme conclura une convention de partenariat (site VoyagesSNCF.com pour des liens...).

Portefeuille de compétences

Ensemble des compétences (ressources) détenues par un collaborateur lui permettant d'être compétent (état), ou non, dans son poste. Par simplification, pour le présent document trois "degrés" de portefeuille de compétences ont été retenus ; ils se caractérisent comme suit :

1. **Degré A** : pas de compétence technique importante requise. Un collaborateur disposant du portefeuille de compétences de base pourra, avec un temps d'adaptation moindre et/ou le cas échéant une formation de courte durée, tenir le poste. Dans les structures importantes, hors fonctions de prise en charge directe du public/des touristes/des clients, ce seront souvent des postes d'assistants rattachés à un cadre de degré C ou plus rarement un technicien de degré B. Par portefeuille de compétences de base, il faut entendre personnes issues de l'enseignement supérieur (ou ayant acquis ce degré par expérience), maîtrisant généralement une ou plusieurs langues étrangères et sachant utiliser les outils modernes de communication (bureautique, web...). Ce "portefeuille de compétences" correspond au degré de recrutement "de base" le plus fréquemment observé lors des phases d'enquête.
2. **Degré B** : poste exigeant une technicité ou des savoir-faire comportementaux impliquant une formation initiale et/ou une expérience préalable importante (souvent complétée par de la formation continue), et/ou des qualités personnelles (compétences comportementales ne pouvant être acquises seulement par formation) qui feraient qu'un collaborateur n'ayant que le portefeuille de compétences de base ne pourra pas rapidement tenir le poste en autonomie⁹. Cette exigence de technicité n'implique pas de prendre fortement en compte des enjeux politiques ou stratégiques importants. Nous qualifierons souvent les titulaires d' [activités-responsabilités] de ce degré de "techniciens".

⁹ Attention : dans les petites structures, des personnes sont conduites à mettre en œuvre des [activités-responsabilités] sans avoir nécessairement la compétence requise... Cela résout le problème de l'organisme, mais ne signifie pas que la compétence est acquise par la personne qui s'en est occupée : il s'agit plus souvent d'un "bricolage" permettant de résoudre le problème (recherche internet, appel au réseau, utilisation de documents ou de modèles récupérés chez une autre personne ayant mise en œuvre cette [activité-responsabilité]) plutôt qu'une véritable montée en compétence (note : ne pas lire cette remarque comme une critique, mais comme une observation : dans la majorité des cas, ces "bricolages" permettent aux organismes de résoudre leurs difficultés en l'absence des compétences effectives... En revanche, il ne faudrait pas en tirer de mauvaise conclusion en termes de gestion des ressources humaines et de valorisation des compétences).

3. **Degré C** : poste impliquant, au-delà de seules compétences techniques, la capacité à se saisir, dans le cadre des délégations (ou du mandat reçu pour le directeur), d'enjeux politiques¹⁰ et/ou stratégiques, et à construire et à mettre ou faire mettre en œuvre les lignes générales d'actions opérationnelles, en tenant compte des enjeux (politiques ou stratégiques de l'organisme et/ou des partenaires associés), des contraintes internes et externes et des moyens disponibles. Nous qualifierons souvent les représentants de ce degré de directeur, cadre de direction ou chargé de mission...

Attention : c'est la nature du poste (son contenu) et les compétences requises qui définissent le degré, pas l'intitulé d'un poste. Un directeur d'un petit organisme de tourisme peut être un technicien (au sens du degré B), la partie stratégique relevant de son président, alors qu'un directeur d'organisme important relèvera du degré C.

Poste

Le poste constitue, au sein d'un organisme professionnel, le point de rencontre entre, d'une part la gestion des hommes et de leurs compétences, et d'autre part la division du travail et/ou la répartition des responsabilités et les mécanismes de régulation interne qui résultent de l'organisation.

Prescripteur

Personne qui n'est pas directement cliente de l'organisme de tourisme, mais qui pourra exercer une influence sur les clients potentiels.

Prestataire

Prestataire est à comprendre comme "prestataire de service touristique local".

La notion de prestataire inclut toutes les entreprises ou tous les organismes du bassin touristique local ayant un objet touristique ou une activité liée au tourisme.

Public

Toute personne qui peut être conduite à entrer en contact avec un organisme de tourisme à titre non professionnel.

Responsabilité

La responsabilité décrit une attente qualitative plutôt que factuelle : on n'attend pas de la personne qu'elle fasse quelque chose, mais qu'elle assure/qu'elle garantisse un résultat ou un niveau de qualité donné.

Elle se traduit par être garant de quelque chose... devant quelqu'un. Elle ne présume pas de la capacité de la personne à pouvoir seule résoudre un problème, mais au moins celle de pouvoir alerter celui qui lui a délégué cette responsabilité.

Sous-traitant

Fournisseur de l'organisme de tourisme prenant en charge une fonction ou une activité que l'organisme de tourisme a décidé d'externaliser, pour des raisons financières (économie...), techniques (absence de compétence ou limite de compétence)...

¹⁰ "Politique" doit ici être entendu au sens le plus large et non seulement dans celui lié à la présence d'élus dans l'environnement des organismes de tourisme.

Famille I
Activités-responsabilités de
services directs
aux publics/touristes/clients

Note sur les fonctions d'accueil, d'information, de renseignement, de conseil, de réservation ou de vente

Nous avons donc dû, pour tenir compte de la diversité des situations dans le référentiel [activités-responsabilités], utiliser 4 mots, dont 3 constituent une gradation dans la prestation offerte au visiteur du lieu d'accueil ou à l'interlocuteur.

Accueil

L'activité d'accueil implique, selon la terminologie que nous avons retenue, la prise en charge en termes de relation, du touriste, client, visiteur... Cette activité peut parfois s'entendre seule, dans les "pots d'accueil", des "accueils au port", ou des "accueils de car" (...) dans lesquels la relation établie en termes de bienvenue ou de geste symbolique est plus importante que l'information qui peut être dispensée à cette occasion (notons que dans ce cas, c'est souvent le personnel de l'organisme de tourisme qui se porte au-devant du touriste ou qui propose l'activité ; notons également que les personnes de l'organisme de tourisme assurant cette prestation ne sont pas nécessairement uniquement celles qui sont chargées de l'information touristique au sein de l'organisme).

Dans les autres cas, l'accueil, comme prise en compte de la personne et qualité de la relation établie, sera joint à une activité d'information, de renseignement, de conseil ou de vente (dans ce cas, l'initiative de la relation viendra généralement de la personne accueillie.)

Accueil et Information

Par la notion d'information, nous entendons le fait de donner au visiteur ou au demandeur, des informations standardisées et de proposer une offre de documentation papier et/ou numérique susceptible de répondre à ses questions ou besoins.

Ici le collaborateur n'a pas besoin d'avoir une maîtrise de l'offre touristique supérieure au contenu des documentations disponibles ; tout au plus doit-il connaître ces documentations et orienter le visiteur sur le choix de la documentation qui lui sera la plus utile. Cette activité peut être exercée rapidement par un nouveau, un vacataire, un remplaçant au sein d'un office de tourisme. Selon le choix de l'organisme de tourisme, il est envisageable de décider de limiter la prestation à ce type d'information (parce que taille de l'organisme trop petit, point d'information annexe, lieu de passage important ne concernant pas uniquement des touristes, flux important impliquant de diminuer la qualité du service pour servir rapidement tout le monde, demande simple de la part du client...).

Pour les Gîtes de France et les agences de réservation touristique, ce degré ne convient que dans le cas d'un touriste ayant fait son choix et ne cherchant qu'à l'acter... ou si l'organisme a fait le choix de limiter la prise en charge du client aux formalités juridiques et commerciales.

Accueil et Renseignement

En passant de l'accueil au renseignement, il s'agit d'apporter une plus-value au client par rapport au simple contenu de la documentation, l'aider à faire son choix, répondre à des questions plus précises et souvent plus complexes et parfois lui faire reformuler sa demande, pour être sûr de l'avoir bien comprise, ou lui suggérer une activité ou une prestation supplémentaire. Cette activité ne nécessite pas de lui faire reformuler son projet touristique d'ensemble et de co-construire avec lui son séjour sur la base de cette analyse du projet global.

Pour ce faire, le collaborateur de l'organisme de tourisme doit avoir une vraie connaissance de l'offre touristique locale, tant quantitative que qualitative, ce qui implique qu'il puisse s'appuyer sur des outils (un/des argumentaire(s) dédié(s), produits packagés, itinéraires de découvertes thématiques ou adaptés au nombre d'heures/de jours de présence, ou à la composition de la famille ou du groupe...).

Notons qu'un organisme de tourisme ne devrait prétendre demander la mise en œuvre de cette activité de renseignement que s'il a mis en place une politique de formation du personnel (pour la connaissance de l'offre touristique locale) et s'il a construit, de préférence avec la participation des personnels chargés du renseignement, les différents outils nécessaires pour l'exercice de cette activité.

La difficulté avec cette activité est que ce sont souvent les personnels qui acquièrent par eux-mêmes les connaissances et construisent, de façon empirique et informelle, les outils leur permettant de la mettre en œuvre ... sans intervention formelle et structurée de l'organisme.

Cette activité existe donc souvent dans les faits, mais plus d'une volonté de bien faire des personnels que d'une action structurée de l'organisme, ce qui pose le problème de la volatilité des compétences liées au renseignement lors du départ d'un salarié.

Ajoutons qu'un conseil donné sur un seul aspect du séjour touristique sera considéré, dans notre gradation, comme une activité de renseignement. Nous réservons l'appellation "conseil" à une réponse à un besoin global ou au moins à la réponse nécessitant l'assemblage de plusieurs produits simples.

Accueil et Conseil

L'activité de conseil marque encore un pas supplémentaire dans la prise en charge de la demande du client. Il s'agit cette fois pour le collaborateur de l'organisme de tourisme d'effectuer un véritable diagnostic des besoins et contraintes de son client et de co-construire avec lui un séjour, à partir des éléments fournis et de l'offre touristique locale.

Là encore, le collaborateur devra disposer des connaissances et des outils nécessaires pour établir ce diagnostic et co-construire le séjour, et là encore l'existence de ces connaissances et outils implique une action effective de l'organisme de tourisme dans leur acquisition et/ou leur conception ainsi qu'un accompagnement managérial adapté.

Au-delà de ces connaissances et outils, le collaborateur devra, pour exercer cette activité de conseil avec compétence, disposer des savoir-faire comportementaux nécessaires... et sans doute également de certaines qualités propres ... Ceci implique que certaines personnes qui se montrent performantes jusqu'aux fonctions de renseignement n'arriveront pas nécessairement à développer complètement la compétence nécessaire pour effectuer du conseil.

Là encore, si des personnes travaillant au sein des organismes de tourisme exercent une activité de conseil, c'est souvent parce qu'elles ont acquies seules (totalement ou pour partie) les connaissances nécessaires et développé par elles-mêmes les outils nécessaires. Il en résulte qu'il s'agit d'une représentation personnelle de l'offre touristique locale (pas nécessairement en phase avec les enjeux de la politique touristique locale), et que cette compétence acquise est difficilement transférable vers un autre collaborateur.

Notons enfin que si des personnes font effectivement du conseil, et que certains discours accréditent la volonté des organismes d'aller vers du conseil, il semble que dans les faits, cette volonté soit plus discursive que réelle, dans la mesure où peu d'actions autres que la formation des personnels ne soient mises en œuvre au sein de l'organisme.

Information, renseignement, conseil : quelle articulation ?

Nous avons détaillé dans le référentiel activités-responsabilités, trois degrés de gradation pour les activités d'information touristique, afin de permettre :

- d'une part, aux organismes de faire un vrai choix sur le degré de prestations qu'ils souhaitent mettre en œuvre, et bien faire ressortir ce que cela implique en termes d'investissement dans la formation des personnels et la construction des outils nécessaires pour que ces derniers puissent faire convenablement leur travail ;

- d'autre part, d'estimer le service effectivement rendu par telle ou telle personne (aspect évaluation), ou celui attendu comme devant être rendu par telle ou telle catégorie de personnes (permanents, vacataires, nouveaux, anciens...), dans une perspective de gestion des ressources humaines et de management des compétences.

Il faut cependant préciser que :

- les frontières entre ces différentes gradations sont floues (à quel moment commence le conseil et finit le renseignement ?) ;
- le niveau d'activité mis en œuvre tient pour partie à la compétence plus ou moins grande des personnes et à leur motivation/implication dans le poste (possibilité d'usure/lassitude professionnelle entraînant un investissement moindre) ;
- le niveau d'activité mis en œuvre tient également aux conditions organisationnelles et aux flux de touristes à gérer (on peut en effet considérer que le conseil ne pourra véritablement se développer que dans des périodes d'affluence moindre, et que les pics d'affluence impliqueront souvent un niveau de service "dégradé¹¹").

¹¹ A comprendre au sens d'un service dégradé en informatique, c'est-à-dire à une adaptation à des conditions d'exercice non idéales, et non comme une volonté de mal faire.

I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] est conduit à prendre en charge ou à participer à la prise en charge de touristes individuellement ou en groupe, dans un contexte où l'accueil en tant que tel prédomine sur la relation d'information et/ou de conseil, même si ces derniers restent possibles : "pots de bienvenu", accueil au port, présentation de produits régionaux...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A		A-S

[Activité-responsabilité] essentiellement exercée à titre secondaire.

[Activité-responsabilité] ne requérant pas de degré de compétence spécifique, mais son caractère complémentaire fera qu'elle sera souvent exercée par des collaborateurs d'un degré de compétence supérieur aux nécessités.

Ressources nécessaires/requises

Le collaborateur doit avoir :

- ↳ les qualités relationnelles minimales pour la prise en charge du public.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

L' [activité-responsabilité] s'exerce souvent hors des lieux de travail habituels.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – Hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	

Activités-responsabilités associées

R.A.S.

I-11 – Accueil et information touristique en face à face

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille le touriste (prise en compte de la personne/des personnes) ;
- lui donne des informations standardisées et met à sa disposition une offre de documentation papier et/ou numérique susceptible de répondre à ses besoins ;
- le cas échéant, accompagne le touriste dans son choix de documentation... mais il n'a pas à guider le touriste à travers l'offre touristique du territoire.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

L'accueil et l'information touristique en face à face est une [activité-responsabilité] de base dans les organismes de tourisme pouvant être mise en œuvre par une majorité de collaborateurs (A-P).

Cette [activité-responsabilité] peut être exercée par de nombreux collaborateurs de l'organisme, pour faire face aux pointes d'activité, quelles que soient par ailleurs leurs fonctions principales (A-P, A-S, B-S... voire C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- ↗ l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée.

Le collaborateur doit avoir :

- ↗ la connaissance d'une, voire deux langues étrangères ;
- ↗ les qualités relationnelles minimales pour la prise en charge du public.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↗ la connaissance des supports de communication disponibles.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Le titulaire de cette fonction travaille dans un lieu dédié à l'accueil des visiteurs :

- lieu permanent intégré à l'organisme de tourisme,
- point d'accueil distant du siège de l'organisme de tourisme,

- point d'accueil mobile,
- point d'accueil temporaire (saison, salon, exposition, accueil de groupes...).

Cette activité peut constituer un degré de prestation choisi par l'organisme de tourisme parce qu'adaptée au public (lieu de grande affluence) ou aux moyens disponibles (compétences, temps...)...

Elle peut aussi correspondre à une adaptation contextuelle du niveau de prestation pour :

- la prestation de saisonniers de courte durée,
- des moments de grande affluence qui obligent le collaborateur à donner des informations succinctes et standardisées.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – Hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-responsabilités associées

Activités de vente ou de réservation.

I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille le touriste (prise en compte de la personne/des personnes) ;
- lui donne des informations standardisées et met à sa disposition une offre de documentation papier et/ou numérique susceptible de répondre à ses besoins ;
- répond à ses questions sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de son/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique.

Il peut s'appuyer sur un argumentaire dédié et/ou la remise de documentations prévues à cet effet et/ou encore sur ses connaissances propres du territoire (c'est-à-dire sans que l'organisme de tourisme ne l'aide à acquérir cette connaissance de l'offre touristique).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

L'accueil et le renseignement touristique en face à face est une [activité-responsabilité] de base dans les organismes de tourisme, pouvant être mise en œuvre par beaucoup de collaborateurs permanents (A-P).

Cette [activité-responsabilité] peut être exercée par d'autres collaborateurs de l'organisme, pour faire face aux pointes d'activité, quelles que soient par ailleurs leurs fonctions principales (A-P, A-S, B-S... voire C-S).

Ressources requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- ↗ les caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- ↗ l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- ↗ l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire au renseignement dans le traitement des demandes des touristes ;
- ↗ l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire à la découverte du territoire et de l'offre touristique.

Le collaborateur doit avoir :

- ↗ la connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↗ des qualités relationnelles minimales pour la prise en charge du public.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↗ la connaissance minimale du territoire et de son offre touristique.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Le titulaire de cette fonction travaille dans un lieu dédié à l'accueil des visiteurs :

- lieu permanent intégré à l'organisme de tourisme,
- point d'accueil distant du siège de l'organisme de tourisme,
- point d'accueil mobile,
- point d'accueil temporaire (saison, salon, exposition, accueil de groupe...).

Cette [activité-responsabilité] implique d'adapter le niveau de prestation à l'affluence.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – Hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

Cette [activité-responsabilité] inclut l' [activité-responsabilité] [I-11– Accueil et information touristique en face à face].

Activités de vente ou de réservation.

I-13 – Accueil et conseil touristique en face à face

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille le touriste (prise en compte de la personne/des personnes) ;
- lui donne des informations standardisées et met à sa disposition une offre de documentation papier et/ou numérique susceptible de répondre à ses besoins ;
- répond à ses questions sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de son/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique ;
- si le touriste est demandeur, va au-delà de la simple réponse à ses questions sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de son/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique : il utilise sa connaissance formelle¹² des caractéristiques de l'offre touristique locale et sa capacité à faire formuler au touriste ses attentes, ses aspirations, ses goûts, ses contraintes et à les reformuler, pour entrer dans une relation de co-construction du séjour touristique de son interlocuteur ; il propose alors des offres en cohérence avec les attentes identifiées, le type de touriste (âge, composition du groupe ou de la famille...) et la durée de son séjour.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	

Accueil et conseil touristique en face à face est une [activité-responsabilité] qui implique, d'une part une parfaite maîtrise de la politique de renseignement touristique et de l'offre touristique locale, et d'autre part des qualités d'écoute, de reformulation et d'analyse qui en font une [activité-responsabilité] comprise entre le degré A-P et le degré B-P, voire une [activité-responsabilité] de degré C-S.

Elle peut ponctuellement être assurée par d'autres collaborateurs de l'organisme (B-S et C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;

¹² Connaissance formelle de l'offre touristique : l'offre fait l'objet d'une définition commune à tous les personnels d'accueil au sein de l'organisme (définition établie de façon participative ou non, établie avec les personnels d'accueil ou non), et d'informations et de formations régulières (sur ce point, voir § remarque(s)).

- l'information et ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire au conseil dans le traitement des demandes des touristes ;
- l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire à la découverte du territoire et de l'offre touristique.

Le collaborateur doit avoir :

- la connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- des qualités relationnelles et commerciales¹³ pour la prise en charge du public.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance du territoire et de son offre touristique.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Le titulaire de cette fonction travaille dans un lieu dédié à l'accueil des visiteurs :

- lieu permanent intégré à l'organisme de tourisme,
- point d'accueil distant du siège de l'organisme de tourisme,
- point d'accueil mobile,
- point d'accueil temporaire (saison, salon, exposition, accueil de groupe...).

Cette [activité-responsabilité] implique d'adapter le niveau de prestation à l'affluence.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – Hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

La fonction [accueil et conseil touristique en face à face] inclut la fonction [accueil et renseignement touristique].

Activités de vente ou de réservation.

¹³ Même s'il ne s'agit pas de vendre contre paiement, il s'agit de vendre un territoire, ce qui implique la capacité à identifier les attentes des touristes, à reformuler leurs demandes et à associer les offres locales pour les satisfaire... ce qui n'est pas très éloigné de la compétence attendue dans une fonction commerciale.

I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille au téléphone le touriste (prise en compte de la personne/des personnes),
- lui donne des informations standardisées et lui envoie une documentation papier et/ou numérique susceptible de répondre à ses besoins.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

L'accueil et l'information touristique téléphoniques est parfois une activité de base effectuée par des personnes dédiées (A-P), mais le plus souvent il s'agit d'une activité secondaire des personnes chargées de l'accueil /l'information/le renseignement/le conseil touristique en face à face.

Cette [activité-responsabilité] peut être exercée par de nombreux collaborateurs de l'organisme, pour faire face aux pointes d'activité, quelles que soient par ailleurs leurs fonctions principales (A-S, B-S... voire C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- ↗ l'information et ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée.

Le collaborateur doit avoir :

- ↗ la connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↗ les qualités relationnelles minimales pour la prise en charge du public.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↗ la connaissance des supports de communication disponibles,
- ↗ les techniques d'entretiens téléphoniques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Pouvoir articuler le travail en face à face et le travail au téléphone lorsque les deux activités sont mises en œuvre sur le même lieu... particulièrement en période d'affluence.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – Hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

Accueil et information/renseignement/conseil en face à face.

Activités de vente ou de réservation.

Note(s)

Bien que nous n'en ayons pas rencontré dans les organismes de tourisme interrogés, de plus en plus de sites internet disposent d'un "bouton" permettant à l'internaute d'entrer en contact téléphonique avec un opérateur pour des renseignements complémentaires. Il est envisageable d'imaginer dans ce contexte une évolution de cette fonction vers une fonction mixant la consultation téléphonique et la consultation en ligne.

I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille au téléphone le touriste (prise en compte de la personne/des personnes) ;
- lui donne des informations standardisées et lui envoie une documentation papier et/ou numérique susceptible de répondre à ses besoins ;
- répond à ses questions sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de son/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique.

Il peut s'appuyer sur un argumentaire dédié et/ou encore sur ses connaissances propres du territoire (c'est-à-dire sans que l'organisme de tourisme ne l'aide à acquérir cette connaissance de l'offre touristique).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

L'accueil et le renseignement touristique téléphoniques est parfois une [activité-responsabilité] de base effectuée par des personnes dédiées (A-P), mais le plus souvent, il s'agit d'une activité secondaire confiée aux personnes chargées de l'accueil, l'information/le renseignement/le conseil touristique en face à face.

Cette [activité-responsabilité] peut être exercée par d'autres collaborateurs de l'organisme, pour faire face aux pointes d'activité, quelles que soient par ailleurs leurs fonctions principales (A-P, A-S, B-S... voire C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- ↗ la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- ↗ l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- ↗ l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire au conseil dans le traitement des demandes des touristes ;
- ↗ l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire à la découverte du territoire et de l'offre touristique.

Le collaborateur doit avoir :

- ↪ la connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↪ des qualités relationnelles minimales pour la prise en charge du public.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↪ la connaissance minimale du territoire et de son offre touristique,
- ↪ les techniques d'entretiens téléphoniques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Pouvoir articuler le travail en face à face et le travail au téléphone lorsque les deux activités sont mises en œuvre sur le même lieu... particulièrement en période d'affluence.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – Hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

Accueil et information/renseignements/conseil en face à face.

Activités de vente ou de réservation.

Note(s)

Bien que nous n'en ayons pas rencontré dans les organismes de tourisme interrogés, de plus en plus de sites internet disposent d'un "bouton" permettant à l'internaute d'entrer en contact téléphonique avec un opérateur pour des renseignements complémentaires. Il est envisageable d'imaginer dans ce contexte une évolution de cette fonction vers une fonction mixant la consultation téléphonique et la consultation en ligne.

I-33 – Accueil et conseil touristique téléphoniques

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille au téléphone le touriste (prise en compte de la personne/des personnes) ;
- lui donne des informations standardisées et lui envoie une documentation papier et/ou numérique susceptible de répondre à ses besoins ;
- répond à ses questions sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de son/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique ;
- si le touriste est demandeur, va au-delà de la simple réponse à ses questions sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de son/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique : il utilise sa connaissance formelle¹⁴ des caractéristiques de l'offre touristique locale et sa capacité à faire formuler au touriste ses attentes, ses aspirations, ses goûts, ses contraintes et à les reformuler, pour entrer dans une relation de co-construction du séjour touristique de son interlocuteur ; il propose alors des offres en cohérence avec les attentes identifiées, le type de touriste (âge, composition du groupe ou de la famille...) et la durée de son séjour.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A		A-S

L'accueil et le conseil touristique téléphoniques est le plus souvent, une [activité-responsabilité] secondaire des personnes chargées de l'accueil, de l'information/renseignement/ conseil touristique en face à face des visiteurs.

Accueil et conseil touristique téléphoniques est une activité qui implique, d'une part une parfaite maîtrise de la politique de renseignement touristique et de l'offre touristique locale, et d'autre part des qualités d'écoute, de reformulation et d'analyse qui en font une [activité-responsabilité] comprise entre le degré A-S et le degré B-S, voire une [activité-responsabilité] de degré B-S.

Elle peut ponctuellement être assurée par d'autres collaborateurs de l'organisme (B-S et A-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;

¹⁴ Connaissance formelle de l'offre touristique : l'offre fait l'objet d'une définition commune à tous les personnels d'accueil au sein de l'organisme (définition établie de façon participative ou non, établie avec les personnels d'accueil ou non), et d'informations et de formations régulières (sur ce point, voir § remarque(s)).

- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire au conseil dans le traitement des demandes des touristes ;
- l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire à la découverte du territoire et de l'offre touristique.

Le collaborateur doit avoir :

- la connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- des qualités relationnelles et commerciales¹⁵ pour la prise en charge du public.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance du territoire et de son offre touristique,
- les techniques d'entretiens téléphoniques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Pouvoir articuler le travail en face à face et le travail au téléphone lorsque les deux activités sont mises en œuvre sur le même lieu... particulièrement en période d'affluence.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – Hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

Accueil et information/renseignements/conseil en face à face / Activités de vente ou de réservation.

Note(s)

Bien que nous n'en ayons pas rencontré dans les organismes de tourisme interrogés, de plus en plus de sites internet disposent d'un "bouton" permettant à l'internaute d'entrer en contact téléphonique avec un opérateur pour des renseignements complémentaires. Il est envisageable d'imaginer dans ce contexte une évolution de cette fonction vers une fonction mixant la consultation téléphonique et la consultation en ligne.

¹⁵ Même s'il ne s'agit pas de vendre contre paiement, il s'agit de vendre un territoire, ce qui implique la capacité à identifier les attentes des touristes, à reformuler leurs demandes et à associer les offres locales pour les satisfaire... ce qui n'est pas très éloigné de la compétence attendue dans une fonction commerciale.

I-31 – Information touristique par courrier et courriel

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- répond par écrit à la demande écrite (courrier / courriel / éventuellement site communautaire...) d'un touriste en lui envoyant par courrier ou courriel standard ou faiblement personnalisé des informations standardisées et de la documentation papier et/ou des liens avec de la documentation numérique susceptible de répondre à ses besoins.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		
Degré A		A-S

L'information touristique par courrier ou courriel est généralement une [activité-responsabilité] secondaire des personnes chargées de l'accueil de l'information/le renseignement/le conseil touristique en face à face.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- ↗ l'information et ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée.

Le collaborateur doit avoir :

- ↗ la connaissance d'une, voire deux langues étrangères à l'écrit ;
- ↗ les qualités rédactionnelles minimales pour assurer les réponses écrites.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↗ la connaissance des supports de communication disponibles.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – Hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

Accueil et information/renseignements/conseil en face à face.

Activités de vente ou de réservation.

Note(s)

Possibilité de convergence de cette [activité-responsabilité] avec celle d'information par voie numérique.

I-32 – Renseignement touristique courrier et courriel

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- répond par écrit à la demande écrite (courrier / courriel / éventuellement site communautaire...) d'un touriste en lui envoyant par courrier ou courriel standard ou faiblement personnalisé des informations standardisées et de la documentation papier et/ou des liens avec de la documentation numérique susceptible de répondre à ses besoins.
- répond par écrit à la demande écrite (courrier / courriel / éventuellement site communautaire...) d'un touriste à ses questions sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de son/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique.

Il peut s'appuyer sur un argumentaire dédié et/ou la remise de documentations prévues à cet effet et/ou encore sur ses connaissances propres du territoire (c'est-à-dire sans que l'organisme de tourisme ne l'aide à acquérir cette connaissance de l'offre touristique).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		
Degré A		A-S

Le renseignement touristique courrier et courriel est une [activité-responsabilité] de base dans les organismes de tourisme, pouvant être mise en œuvre par une majorité de collaborateurs (A-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- ↗ la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- ↗ l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- ↗ l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire au conseil dans le traitement des demandes des touristes ;
- ↗ Organisation permettant de disposer du temps nécessaire à la découverte du territoire et de l'offre touristique.

Le collaborateur doit avoir :

- ↗ la connaissance d'une, voire deux langues étrangères à l'écrit,
- ↗ des qualités rédactionnelles pour la réponse écrite.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↗ la connaissance minimale du territoire et de son offre touristique.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Fonction qui suppose une interaction en différée avec le touriste. Elle peut être exercée par les titulaires de fonction de renseignements touristiques en accueil physique ou téléphonique, lors de périodes de creux.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – Hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

Accueil et information/renseignements/conseil en face à face.

Activités de vente ou de réservation.

I-33 – Conseil touristique courrier et courriel

Il paraît impossible (sauf à le réserver à des cas exceptionnels) de faire du conseil au sens de la définition donnée dans la note introductive à la famille d'activités-responsabilités Services directs aux publics/touristes/clients, compte tenu de l'absence d'interactivité rapide entre le collaborateur de l'organisme de tourisme et son interlocuteur.

I-41 – Information touristique par voie numérique

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- répond aux utilisateurs d'outils numériques (messagerie instantanée et autres Facebook, Twitter...) et/ou des outils mobiles ou des applications dédiées à ces outils mobiles (smartphone, applications I-Phone...) et leur donne des informations standardisées ou des liens vers l'offre de documentation ou numérique susceptible de répondre à leurs besoins.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] est émergente ; elle est souvent encore réalisée par des gestionnaires de site, des webmasters, des personnes ressources en informatique ou en technique web (B-S).

Elle est parfois, et devrait être de plus en plus, assurée par des personnels affectés à l'accueil, l'information, le renseignement ou le conseil direct aux publics/touristes/clients (A-S) comme [activité responsabilité] secondaire, avant qu'elle ne devienne dans certains cas, une activité principale (A-P).

Elle pourrait, dans certains cas, revenir aux animateurs de réseaux sociaux ou de sites internet (B-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ la documentation numérique adaptée à l'offre touristique locale ;
- ↗ l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- ↗ la formation à l'utilisation des outils numériques ;
- ↗ la formation au langage associé à ces outils (type d'écriture...)

Le collaborateur doit avoir :

- ↗ la connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↗ une absence de barrière à l'utilisation de ces outils.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↗ la connaissance des supports de communication disponibles,
- ↗ la technique liée aux outils numériques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

L'activité-responsabilité information touristique par voie numérique implique une forte réactivité et une capacité à effectuer des réponses synthétiques mais pertinentes.

La multiplication des messages sur ce canal peut être génératrice de stress.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	
GF	

Actuellement les titulaires de cette [activité-responsabilité] sont généralement des gestionnaires de site, des webmasters, des personnes ressources en informatique ou en technique web. On peut supposer une évolution vers les personnels classiques de l'accueil.

Activités-Responsabilités associées

Accueil et information/renseignements/conseil en face à face.

Activités de vente ou de réservation.

Note(s)

Les outils numériques peuvent permettre des communications multicanaux mêlant l'écrit, la voix et éventuellement la vidéo, dans le cadre d'une liaison asynchrone (léger différé) ou synchrone (les interlocuteurs communiquent en temps réel).

Les techniques évoluent très vite... Cette activité-responsabilité sera amenée à évoluer en parallèle.

I-42 – Renseignement touristique par voie numérique

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- répond aux utilisateurs d'outils numériques (messagerie instantanée, et autres Facebook, Twitter...) et/ou des outils mobiles ou des applications dédiées à ces outils mobiles (smartphone, applications I-Phone...) et leur donne des informations standardisées ou des liens vers l'offre de documentation ou numérique susceptible de répondre à leurs besoins ;
- répond aux questions des utilisateurs d'outils numériques (messagerie instantanée, et autres Facebook, Twitter...) et/ou des outils mobiles ou des applications dédiées à ces outils mobiles (smartphone, applications I-Phone...) sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de leur/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique.

Il peut s'appuyer sur un argumentaire dédié et les liens vers de la documentation numérique prévue à cet effet et/ou encore sur ses connaissances propres du territoire (c'est-à-dire sans que l'organisme de tourisme ne l'aide à acquérir cette connaissance de l'offre touristique).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette activité-responsabilité est émergente ; elle est souvent encore réalisée par des gestionnaires de site, des webmasters, des personnes ressources en informatique ou en technique web (B-S).

Elle est parfois, et devrait être de plus en plus, assurée par des personnels affectés à l'accueil, l'information, le renseignement ou le conseil direct aux publics/touristes/clients (A-S) comme activité-responsabilité secondaire, avant qu'elle ne devienne, dans certains cas, une activité principale (A-P).

Elle pourrait revenir, dans certains cas, aux animateurs de réseaux sociaux ou de sites internet (B-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- L'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- la formation à l'utilisation des outils numériques ;
- la formation aux langages associés à ces outils (type d'écriture...) ;
- l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire au conseil dans le traitement des demandes des touristes ;

- l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire à la découverte du territoire et de l'offre touristique.

Le collaborateur doit avoir :

- la connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- une absence de barrière à l'utilisation de ces outils,
- des qualités relationnelles et rédactionnelles adaptées aux outils numériques.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- la connaissance minimale du territoire et de son offre touristique,
- la connaissance des supports de communication disponibles,
- la technique liée aux outils numériques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

L' [activité-responsabilité renseignement touristique par voie numérique] implique une forte réactivité et une capacité à effectuer des réponses synthétiques mais pertinentes.

La multiplication des messages sur ce canal peut être génératrice de stress.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

Actuellement les titulaires de cette activité-responsabilité sont généralement des gestionnaires de site, des webmasters, des personnes ressources en informatique ou en technique web. On peut supposer une évolution vers les personnels classique de l'accueil.

Activités-Responsabilités associées

Accueil et information/renseignements/conseil en face à face.

Activités de vente ou de réservation.

Note(s)

Les outils numériques peuvent permettre des communications multicanaux mêlant l'écrit, la voix et éventuellement la vidéo, dans le cadre d'une liaison asynchrone (léger différé) ou synchrone (les interlocuteurs communiquent en temps réel).

Les techniques évoluent très vite... Cette [activité-responsabilité] sera amenée à évoluer en parallèle.

I-43 – Conseil touristique par voie numérique

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- répond aux utilisateurs d'outils numériques (messagerie instantanée, et autres Facebook, Twitter...) et/ou des outils mobiles ou des applications dédiées à ces outils mobiles (smartphone, applications I-Phone...) et leur donne des informations standardisées ou des liens vers l'offre de documentation ou numérique susceptible de répondre à leurs besoins ;
- répond aux questions des utilisateurs d'outils numériques (messagerie instantanée, et autres Facebook, Twitter...) et/ou des outils mobiles ou des applications dédiées à ces outils mobiles (smartphone, applications I-Phone...) sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de leur/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique ;
- si le touriste est demandeur, va au-delà de la simple réponse à ses questions sur l'offre touristique locale, sur l'organisation de son/d'un séjour sur le territoire ou le bassin touristique : il utilise sa connaissance formelle¹⁶ des caractéristiques de l'offre touristique locale et sa capacité à faire formuler au touriste ses attentes, ses aspirations, ses goûts, ses contraintes et à les reformuler, pour entrer dans une relation de co-construction du séjour touristique de son interlocuteur ; il propose alors des offres en cohérence avec les attentes identifiées, le type de touriste (âge, composition du groupe ou de la famille...) et la durée de son séjour.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette activité-responsabilité est émergente ; elle est souvent encore réalisée par des gestionnaires de site, des webmasters, des personnes ressources en informatique ou en technique web (B-S).

Elle est parfois, et devrait être de plus en plus, assurée par des personnels affectés à l'accueil, l'information, le renseignement ou le conseil direct aux publics/touristes/clients comme activité-responsabilité secondaire, avant qu'elle ne devienne, dans certains cas, une activité principale (A-P). Le conseil touristique par voie numérique est une activité qui implique, d'une part une parfaite maîtrise de la politique de renseignement touristique et de l'offre touristique locale, et d'autre part des qualités d'écoute/de compréhension, de reformulation et d'analyse qui en font une [activité-responsabilité] comprise entre le degré A-S et le degré B-S, voire une [activité-responsabilité] de degré B-S.

Elle pourrait, dans certains cas, revenir aux animateurs de réseaux sociaux ou de sites internet (B-S).

¹⁶ Connaissance formelle de l'offre touristique : l'offre fait l'objet d'une définition commune à tous les personnels d'accueil au sein de l'organisme (établie de façon participative ou non, établie avec les personnels d'accueil ou non), et d'informations et de formations régulières (sur ce point, voir § remarque(s)).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- la formation à l'utilisation des outils numériques ;
- la formation aux langages associés à ces outils (type d'écriture...) ;
- l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire au conseil dans le traitement des demandes des touristes ;
- l'organisation permettant de disposer du temps nécessaire à la découverte du territoire et de l'offre touristique.

Le collaborateur doit avoir :

- la connaissance d'une, voire deux langues étrangères ;
- une absence de barrière à l'utilisation de ces outils ;
- des qualités relationnelles et rédactionnelles adaptées aux outils numériques.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- la connaissance minimale du territoire et de son offre touristique,
- la connaissance des supports de communication disponibles,
- la technique liée aux outils numériques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

L'activité-responsabilité conseil touristique par voie numérique implique une forte réactivité et une capacité à effectuer des réponses synthétiques mais pertinentes.

La multiplication des messages sur ce canal peut être génératrice de stress.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

Actuellement les titulaires de cette activité-responsabilité sont généralement des gestionnaires de site, des webmasters, des personnes ressources en informatique ou en technique web. On peut supposer une évolution vers les personnels classique de l'accueil.

Activités-Responsabilités associées

Accueil et information/renseignements/conseil en face à face.

Activités de vente ou de réservation.

Note(s)

Les outils numériques peuvent permettre des communications multicanaux mêlant l'écrit, la voix et éventuellement la vidéo, dans le cadre d'une liaison asynchrone (léger différé) ou synchrone (les interlocuteurs communiquent en temps réel).

Les techniques évoluent très vite... Cette activité-responsabilité sera amenée à évoluer en parallèle.

I-61 – Vente de produits simples au comptoir

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- vend des produits simples pouvant être achetés par le touriste, sans nécessiter de renseignement ou de conseil (le titulaire de la fonction pouvant apporter une simple information). Exemple : vente d'accessoires estampillés du symbole du territoire, vente de souvenirs, vente de cartes, vente de produits du terroir...

Le titulaire de la fonction assure l'encaissement des produits vendus.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principal (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] sera généralement exercée par les personnes assurant les fonctions d'accueil et d'information/de renseignement/de conseil, soit parallèlement¹⁷ (les deux activités sont simultanées), soit en alternance (si les "guichets" d'information/renseignement/conseil et ceux de vente de produits simples sont séparés).

Cette [activité-responsabilité] peut être exercée par d'autres collaborateurs de l'organisme, pour faire face aux pointes d'activité, quelles que soient par ailleurs leurs fonctions principales (A-P, A-S, B-S..., voire C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↳ l'information sur les différents produits.

Le collaborateur doit avoir :

- ↳ la connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↳ les qualités relationnelles minimales pour le contact avec le public.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↳ Sa connaissance des produits.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

La fonction s'exerce soit sur un comptoir spécifique ("boutique"), soit au comptoir d'accueil, d'information, de renseignement et de conseil.

¹⁷ Dans ce cas, elles seront toutes deux des activités-responsabilités principales.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

[Activités-responsabilités] d'accueil et information/renseignements/conseil.

I-62 - Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- exerce une activité-responsabilité d'accueil, d'information, de renseignement ou de conseil (voir I-11 à I-13) ;
- dans le cadre de ces fonctions d'information, de renseignement ou de conseil, il est conduit à proposer au touriste des produits simples (carte, titre de transport, billets d'entrée divers, "pass multi-sites"...), pouvant être achetés par le touriste sans nécessiter de renseignement ou de conseil particulier (autre que celui donné dans le cadre des fonctions d'information, de renseignement ou de conseil).

Le titulaire de la fonction assure l'encaissement des produits vendus.

Il s'agit d'une vente active, le titulaire de la fonction devant proposer le produit (ou certains produits) au client.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette activité sera généralement exercée par les personnes assurant les fonctions d'accueil et d'information/de renseignement/de conseil, soit parallèlement¹⁸ (les deux activités sont simultanées), soit en alternance (si les "guichets" d'information/renseignement/conseil et ceux de vente de produits touristiques simples sont séparés).

Cette [activité-responsabilité] peut être exercée par d'autres collaborateurs de l'organisme, pour faire face aux pointes d'activité, quelles que soient par ailleurs leurs fonctions principales (A-P, A-S, B-S... voire C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ information et/ou formation des collaborateurs aux différents produits,
- ↗ formation aux techniques de vente.

¹⁸ Dans ce cas, elles seront toutes deux des activités-responsabilités principales.

Le collaborateur doit avoir :

- ↔ connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↔ des qualités relationnelles et commerciales¹⁹ pour la prise en charge du public.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↔ Sa connaissance des produits.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

La fonction s'exerce au comptoir d'accueil, d'information, de renseignement et de conseil.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

[Activités-responsabilités] d'accueil et information/renseignements/conseil.

¹⁹ Entendre par qualités commerciales : capacité d'écoute, d'analyse et de reformulation des demandes client et capacité à susciter des demandes complémentaires qui amélioreront la prestation au client.

I-63 - Vente active de produits packagés au comptoir

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- exerce une activité-responsabilité d'accueil, d'information, de renseignement ou de conseil (voir I-11 à I-13) ;
- dans le cadre de ces fonctions d'information, de renseignement ou de conseil, il est conduit à proposer au touriste des produits packagés (comportant plusieurs prestations) impliquant d'en expliquer le contenu, de conseiller le touriste sur les alternatives (choix entre plusieurs packs, choix des options au sein du pack, conditions particulières d'utilisation du package...).

Le titulaire de la fonction assure l'encaissement des produits vendus.

Il s'agit d'une vente active, le titulaire de la fonction devant proposer le produit (ou certains produits) au client.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette activité sera généralement exercée par les personnes assurant les fonctions d'accueil et d'information/de renseignement/de conseil, soit parallèlement²⁰ (les deux activités sont simultanées), soit en alternance (si les "guichets" d'information/renseignement/conseil et ceux de vente de produits packagés sont séparés).

Si la qualification requise en terme de vente est importante et les produits particulièrement complexes, cette activité pourrait être située au degré B-P.

Cette [activité-responsabilité] peut être exercée par d'autres collaborateurs de l'organisme, pour faire face aux pointes d'activité, quelles que soient par ailleurs leurs fonctions principales (A-P, A-S, B-S... voire C-S)... dans la limite de leurs connaissances des produits packagés...

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ la formation aux différents produits,
- ↗ la formation aux techniques de vente.

²⁰ Dans ce cas, elles seront toutes deux des [activités-responsabilités] principales.

Le collaborateur doit avoir :

- ↪ connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↪ des qualités relationnelles et commerciales²¹ pour la prise en charge du public.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↪ Sa connaissance des produits.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

La fonction s'exerce au comptoir d'accueil, d'information, de renseignement et de conseil.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – responsable service accueil...
CDT	Agent d'accueil – Assistante accueil information
CRT	Agent d'accueil – hôtesse d'accueil – Chargé d'accueil – Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent d'accueil

Activités-Responsabilités associées

[Activités-responsabilités] d'accueil et information/renseignements/conseil.

²¹ Entendre par qualités commerciales : capacité d'écoute, d'analyse et de reformulation des demandes client et capacité à susciter des demandes complémentaires qui amélioreront la prestation au client.

I-71 – Vente relais/Réservation touristique simple en face à face

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est conduit à proposer au touriste la réservation de produits fournis par des tiers (logement, restauration, location d'équipements...) impliquant une position d'intermédiaire (la vente est faite pour le compte de...) et donc une contractualisation directe entre le prestataire et le touriste-client, l'organisme de tourisme ne jouant qu'un rôle de mandataire.
- utilise une base de données papier ou numérique pour proposer au client une gamme de produits et ou d'offres répondant à sa demande. Il ne connaît pas les prestations au-delà du descriptif utilisé pour son travail.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principal (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette vente relais/réservation touristique simple en face à face est une activité qui implique, d'une part une maîtrise de la politique de réservation de l'organisme de tourisme et une connaissance des documents détaillant l'offre touristique, et d'autre part des qualités d'écoute des besoins du client.

Elle peut ponctuellement être assurée par d'autres collaborateurs de l'organisme (C-S, B-S et A-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ l'information et/ou formation sur la politique de renseignement touristique,
- ↗ l'information sur les offres des différents prestataires,
- ↗ la formation aux outils de réservation et aux procédures de réservation,
- ↗ la formation aux techniques de vente.

Le collaborateur doit avoir :

- ↗ connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↗ des qualités relationnelles et commerciales²².

²² Entendre par qualités commerciales : capacité d'écoute, d'analyse et de reformulation des demandes client et capacité à susciter des demandes complémentaires qui amélioreront la prestation au client.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↳ sa connaissance des offres touristiques concernées...

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette activité pourra être exercé par les personnes assurant les fonctions d'accueil et d'information/de renseignement/de conseil, en parallèle de cette activité, soit de façon exclusive (la personne étant dédiée à la réservation).

Cette activité peut impliquer de contacter un prestataire ou utiliser un outil informatique pour réserver, vérifier la disponibilité, valider et donner des compléments d'informations.

La vente relais / réservation touristique simple implique une activité de back-office : voir l'activité-responsabilité d'administration commerciale (I-79)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – responsable service accueil – Agent de réservation – responsable centrale de réservation – Animateur des ventes
CDT	Agent de réservation – Agent de commercialisation - Assistante relation clients – Assistante plate-forme de réservation – Agent d'accueil et de réservation
CRT	Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent de réservation - Agent polyvalent de vente – Assistant polyvalent - Assistant technique - Responsable centrale de réservation

Activités-Responsabilités associées

Administration commerciale.

I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est conduit à proposer par téléphone au touriste la réservation de produits fournis par des tiers (logement, restauration, location d'équipements...) impliquant une position d'intermédiaire (la vente est faite pour le compte de...) et donc une contractualisation directe entre le prestataire et le touriste-client, l'organisme de tourisme ne jouant qu'un rôle de mandataire.
- utilise une base de données papier ou numérique pour proposer au client une gamme de produits et ou d'offres répondant à sa demande. Il ne connaît pas les prestations au-delà du descriptif utilisé pour son travail.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principal (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

La vente relais/réservation touristique simple au téléphone est une activité qui implique, d'une part une maîtrise de la politique de réservation de l'organisme de tourisme et une connaissance des documents détaillant l'offre touristique, et d'autre part des qualités d'écoute des besoins du client.

Elle peut ponctuellement être assurée par d'autres collaborateurs de l'organisme (C-S, B-S et A-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ l'information et/ou formation sur la politique de renseignement touristique,
- ↗ l'information sur les offres des différents prestataires,
- ↗ la formation aux outils de réservation et aux procédures de réservation,
- ↗ la formation aux techniques de vente au téléphone.

Le collaborateur doit avoir :

- ↗ connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↗ des qualités relationnelles et commerciales²³.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↗ sa connaissance des offres touristiques concernées...

²³ Entendre par qualités commerciales : capacité d'écoute, d'analyse et de reformulation des demandes client et capacité à susciter des demandes complémentaires qui amélioreront la prestation au client.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette activité pourra être exercée par les personnes assurant les fonctions d'accueil et d'information/de renseignement/de conseil, soit en parallèle de cette activité, soit de façon exclusive (la personne étant dédiée à la réservation).

Cette activité peut impliquer de contacter un prestataire ou utiliser un outil informatique pour réserver, vérifier la disponibilité, valider et donner des compléments d'information.

La vente relais/réservation touristique simple au téléphone implique une activité de back-office : voir l'activité-responsabilité d'administration commerciale (I-79).

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – responsable service accueil – Agent de réservation – responsable centrale de réservation – Animateur des ventes
CDT	Agent de réservation – Agent de commercialisation - Assistante relation clients – Assistante plate-forme de réservation – Agent d'accueil et de réservation
CRT	Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent de réservation - Agent polyvalent de vente – Assistant polyvalent - Assistant technique - Responsable centrale de réservation

Activités-Responsabilités associées

Administration commerciale.

I-75 – Vente relais/Conseil et réservation touristique en face à face

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est conduit à proposer au touriste la réservation de produits fournis par des tiers (logement, restauration, location d'équipements...) impliquant une position d'intermédiaire (la vente est faite pour le compte de...) et donc une contractualisation directe entre le prestataire et le touriste-client, l'organisme de tourisme ne jouant qu'un rôle de mandataire.
- analyse et reformule les contraintes et attentes du client, et sur la base de sa connaissance des produits et des prestataires, il assiste et conseille le client dans son choix de prestations et de prestataire(s).

Il s'agit d'une vente active, le titulaire de la fonction devant proposer le produit (ou certains produits) au client et d'une vente conseil (il faut accompagner le touriste dans son choix).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principal (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

La vente relais/conseil et réservation touristique en face à face est une activité qui implique, d'une part une parfaite maîtrise de la politique de réservation de l'organisme de tourisme et une bonne connaissance de l'offre touristique, et d'autre part des qualités d'écoute, de reformulation et d'analyse qui en font une [activité-responsabilité] comprise entre le degré A-P et le degré B-P, voire une [activité-responsabilité] de degré B-P.

Elle peut ponctuellement être assurée par d'autres collaborateurs de l'organisme (C-S, B-S et A-S), sous réserve de leur maîtrise des produits.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ l'information et/ou formation sur la politique de renseignement touristique,
- ↗ la formation aux offres des différents prestataires,
- ↗ la formation aux outils de réservation et aux procédures de réservation,
- ↗ la formation aux techniques de vente.

Le collaborateur doit avoir :

- ↵ connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↵ des qualités relationnelles et commerciales²⁴.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↵ sa connaissance des prestataires et des produits des prestataires et des offres des prestataires...

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette activité pourra être exercée par les personnes assurant les fonctions d'accueil et d'information/de renseignement/de conseil, soit en parallèle de cette activité, soit de façon exclusive (la personne étant dédiée à la réservation).

Cette activité peut impliquer de contacter un prestataire ou utiliser un outil informatique pour réserver, vérifier la disponibilité, valider et donner des compléments d'informations.

La vente relais/conseil et réservation touristique en face à face implique une activité de back-office traité dans [l'activité-responsabilité] "administration commerciale" (I-79).

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – responsable service accueil – Agent de réservation – responsable centrale de réservation – Animateur des ventes
CDT	Agent de réservation – Agent de commercialisation - Assistante relation clients – Assistante plate-forme de réservation – Agent d'accueil et de réservation
CRT	Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent de réservation - Agent polyvalent de vente – Assistant polyvalent - Assistant technique - Responsable centrale de réservation

Activités-Responsabilités associées

Administration commerciale.

²⁴ Entendre par qualités commerciales : capacité d'écoute, d'analyse et de reformulation des demandes client et capacité à susciter des demandes complémentaires qui amélioreront la prestation au client.

I-76 – Vente relais/Conseil et réservation touristique par téléphone

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est conduit à proposer par téléphone au touriste la réservation de produits fournis par des tiers (logement, restauration, location d'équipements...) impliquant une position d'intermédiaire (la vente est faite pour le compte de...) et donc une contractualisation directe entre le prestataire et le touriste-client, l'organisme de tourisme ne jouant qu'un rôle de mandataire.
- analyse et reformule les contraintes et attentes du client, et sur la base de sa connaissance des produits et des prestataires, il assiste et conseille le client dans son choix de prestation et de prestataire(s).

Il s'agit d'une vente active, le titulaire de la fonction devant proposer le produit (ou certains produits) au client et d'une vente conseil (il faut accompagner le touriste dans son choix).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principal (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

La vente relais/conseil et réservation touristique par téléphone est une activité qui implique, d'une part une parfaite maîtrise de la politique de réservation de l'organisme de tourisme et une bonne connaissance de l'offre touristique, et d'autre part des qualités d'écoute, de reformulation et d'analyse qui en font une [activité-responsabilité] comprise entre le degré A-P et le degré B-P, voire une [activité-responsabilité] de degré B-P.

Elle peut ponctuellement être assurée par d'autres collaborateurs de l'organisme (C-S, B-S et A-S), sous réserve de leur maîtrise des produits.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↻ l'information et/ou formation sur la politique de renseignement touristique,
- ↻ la formation aux offres des différents prestataires,
- ↻ la formation aux outils de réservation et aux procédures de réservation,
- ↻ la formation aux techniques de vente par téléphone.

Le collaborateur doit avoir :

- ↪ connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↪ des qualités relationnelles et commerciales.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↪ sa connaissance des prestataires et des produits des prestataires et des offres des prestataires...

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette activité pourra être exercée par les personnes assurant les fonctions d'accueil et d'information/de renseignement/de conseil, soit en parallèle de cette activité, soit de façon exclusive (la personne étant dédiée à la réservation).

Cette activité peut impliquer de contacter un prestataire ou utiliser un outil informatique pour réserver, vérifier la disponibilité, valider et donner des compléments d'information.

La vente relais/conseil et réservation touristique par téléphone implique une activité de back-office : voir l'activité-responsabilité d'administration commerciale (I-79).

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – responsable service accueil – Agent de réservation – responsable centrale de réservation – Animateur des ventes
CDT	Agent de réservation – Agent de commercialisation - Assistante relation clients – Assistante plate-forme de réservation – Agent d'accueil et de réservation
CRT	Agent d'accueil et de réservation
GF	Agent de réservation - Agent polyvalent de vente – Assistant polyvalent - Assistant technique - Responsable centrale de réservation

Activités-Responsabilités associées

Administration commerciale.

I-79 – Administration commerciale (Vente relais/Réservation)

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité responsabilité] :

- est conduit à assurer l'ensemble des formalités administratives, juridiques et financières liées à la vente relais ou à la réservation touristique : suivi de la réservation, courrier de confirmation, contrats, demande d'acompte ou d'arrhes, versement du solde... et éventuellement service après-vente et traitement des réclamations (liste non limitative)...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette activité n'implique pas de technicité importante si les procédures de traitement sont bien établies, ce qui en fait une fonction de degré A, souvent exercée à titre principal, avec ou non l'activité de réservation.

Elle peut ponctuellement être assurée par d'autres collaborateurs de l'organisme (C-S, B-S et A-S), sous réserve de leur maîtrise des produits.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- ↗ la formation sur les procédures de traitement administratif des ventes,
- ↗ la formation aux outils de réservation et aux procédures de réservation.

Le collaborateur doit avoir :

- ↗ connaissance d'une, voire deux langues étrangères,
- ↗ des qualités relationnelles pour le traitement des réclamations.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ↗ sa connaissance des procédures.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – responsable service accueil – Agent de réservation – responsable centrale de réservation – Animateur des ventes – Secrétaire – Assistant administratif
CDT	Agent de réservation – Agent de commercialisation - Assistante relation clients – Assistante plate-forme de réservation – Agent d'accueil et de réservation - Assistant administratif
CRT	
GF	Agent de réservation - Agent polyvalent de vente – Assistant polyvalent - Assistant technique - – Secrétaire – Assistant administratif

Activités-Responsabilités associées

Vente relais/réservation touristique simple et conseil et réservation touristique.

I-81 - Animation de visite ou de conférence

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure :

- la préparation et l'animation de visites commentées ou de conférences auprès du public/des touristes/ des clients intéressés.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principal (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Si elle est mise en œuvre par un guide, l'activité est généralement exercée à titre principal (mais souvent à temps partiel) par des personnels qualifiés dans le champ thématique de la visite (art, histoire, sciences...), ce qui la classe en B-P.

Dans certains cas (visites ou conférences liées à un événement ponctuel, récurrent ou non), cette activité peut être exercée à titre secondaire ou accessoire par un collaborateur de l'organisme (B-S et C-S).

Cette activité ne correspond pas au simple récit d'un contenu rédigé par d'autres qui relèveraient du degré C (C-P ou C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les thèmes qu'il souhaite voir développés (sur proposition ou non du guide) ;
- les groupes devant lesquels la prestation doit avoir lieu ;
- le temps nécessaire à entretenir ses compétences thématiques et à construire ses visites ou conférences...

Le collaborateur doit avoir :

- la connaissance de la thématique qui fait l'objet de l'animation ou la compétence à acquérir cette connaissance ;
- la capacité à traduire ses connaissances en une conférence ou une visite ;
- la capacité à animer une présentation devant un groupe ;
- la pratique d'une, voire deux langues étrangères.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance du ou des thèmes qui font l'objet de la visite ou de la conférence.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Le guide peut être salarié de l'organisme de tourisme, ou prestataire de l'organisme de tourisme ou indépendant.

Le temps de travail du guide comprend une partie face à face au public pour la visite en elle-même, mais également un temps de documentation, de conception et d'élaboration de la visite qui peut être difficile à appréhender.

Selon le territoire sur lequel opère le guide, la charge de travail peut être extrêmement variable sur la semaine ou sur l'année. Au sein d'une journée, le temps de travail est fortement contraint par les pratiques de l'organisme de tourisme donneur d'ordre, selon que ce dernier adapte l'horaire des visites aux demandes des touristes ou organise un planning dans lequel s'inscrivent les touristes.

La fonction de guide, si elle est exercée à titre exclusif, est souvent un travail à temps partiel.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Guide
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

IV-18 – Conception de visites, conférences et prestations associées.

Famille II

Activités-responsabilités de la promotion

Les [activités-responsabilités] décrites ci-après s'entendent comme toutes les actions entreprises pour développer les flux de tourisme sur le territoire, hors ce qui relève de services directs aux publics/touristes/clients, services relevant de la famille I, et des éditions papier ou numériques qui relèvent de la famille III.

Elles comprennent essentiellement les relations avec des acteurs pouvant contribuer au développement des flux de touristes sur le territoire, qu'il s'agisse d'organismes organisant des voyages (voyagistes, tour-opérateurs...), de relais de communication (presse professionnelle ou grand public, hors insertions...), de relais d'opinions (décideurs locaux sur des territoires cibles de provenance de touristes ou sur des segments de marchés...) ou de partenaires avec lesquels organiser des prestations réciproques... Même si elles peuvent parfois s'adresser directement aux touristes potentiels (expositions, foires, salons, marchés...).

II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille physiquement (ou téléphoniquement, ou par voie numérique), seuls ou en groupes, les prospects (tour-opérateurs, voyagistes...) ou les représentants de la presse ;
- informe et renseigne les prospects ou les représentants de la presse (voire les accompagne ou les fait accompagner dans une visite) sur la richesse touristique du territoire et sur son offre (ou une partie de celle-ci) ;
- communique aux prospects une documentation correspondant à leurs attentes et leurs contraintes (documentation existante ou créée pour l'occasion) ;
- assure le suivi de visite.

Cette [activité-responsabilité] peut être réalisée spécifiquement à la demande d'un prospect, prescripteur ou représentant de la presse, ou être réalisée à l'initiative de l'organisme de tourisme (**éducteur** par exemple) qui invitera les différents participants.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		I-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Si elle est exercée par une personne dont elle constitue l'un des cœurs d'activité, cette [activité-responsabilité] relève d'un technicien du tourisme ou de la communication²⁵ (B-P).

Si elle est trop rare ou que la structure est trop petite pour avoir une personne dédiée, ou si c'est une relation trop stratégique pour être déléguée, c'est le directeur ou l'un des cadres de direction (C-S) qui prendra cette activité en charge, en en confiant éventuellement certains aspects moins stratégiques à d'autres membres de son équipe (technicien = B-S ou assistant = A-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information et ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale.

²⁵ Attaché de presse, par exemple.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles (en face à face ou face à un groupe) et commerciales²⁶,
- éventuellement des qualités de négociation (construction de partenariat par exemple...),
- éventuellement des qualités rédactionnelles s'il est amené à produire des écrits.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- la connaissance de la richesse touristique du territoire et de l'offre de prestations disponible.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

La fonction s'exerce en proportion importante dans l'enceinte de l'organisme touristique et à la marge sur le territoire.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Responsable relation presse – Attaché de presse - Directeur
CDT	Attaché de presse – Chargé des relations publiques - Chargé de mission presse
CRT	Attaché de presse – Responsable de marché
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

Toutes les fonctions de la famille II.

²⁶ Entendre par qualités commerciales : capacité d'écoute, d'analyse et de reformulation des demandes client et capacité à susciter des demandes complémentaires qui amélioreront la prestation au client.

II-11 – Organisation de la participation de l'organisme à des salons, foires, expositions, "bourses professionnelles"

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] est amené à préparer la présence²⁷ de l'organisme à des salons, foires, expositions, bourses professionnelles (...), en France et/ou à l'étranger, et pourra à ce titre, être responsable de :

- la négociation et la contractualisation²⁸ de la présence de l'organisme ;
- l'organisation de la présence matérielle de l'organisme (documentation, matériel, collaborateurs...), tant hors de la manifestation (transport, hébergement...) que pour la manifestation (stand...);
- la coordination de l'invitation éventuelle de clients ou prospects de l'organisme ;
- l'organisation des éventuels rendez-vous entre les membres de l'organisme présents sur le salon et les prospects stratégiques locaux.

Les manifestations concernées par cette [activité-responsabilité] peuvent s'adresser directement à des particuliers et des groupes (comités d'entreprises, associations...) ou à des professionnels du tourisme (tours opérateurs, voyagistes...).

La qualité de responsable du titulaire de cette [activité-responsabilité] n'implique pas qu'il réalise lui-même la totalité des tâches liées à cette activité. Il pourra les déléguer en tout ou partie à d'autres collaborateurs de l'organisme (techniciens parfois, souvent assistants).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		B-S
Degré A		A-S

L' [activité-responsabilité] sera mise en œuvre par un directeur dans les petits ou moyens organismes ou un cadre ou un chargé de mission dans un organisme moyen ou gros. Elle sera généralement une activité annexe de son poste (C-S).

Une partie des tâches opérationnelles sera déléguée à des techniciens ou des assistants (B-S ou A-S).

Dans certains organismes, en l'absence de cadre intermédiaire et pour des manifestations de moindre envergure, ce sera un technicien qui assumera cette [activité-responsabilité] (B-S).

Cette [activité-responsabilité] peut être l'une des activités principales d'un cadre, si l'organisme ou l'enjeu stratégique est suffisamment important pour cela (C-S).

²⁷ A la différence de l' [activité responsabilité II-12] où il est question d'organiser l'évènement, il ne s'agit ici que de participer à cet évènement.

²⁸ Ce qui n'implique pas que le titulaire de cette [activité-responsabilité] soit décisionnaire ou signataire des documents.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- les délégations et moyens nécessaires.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités organisationnelles et, le cas échéant, managériales.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Chargé des salons – Responsable de marché
CDT	Chargé des relations publiques - Assistant relations publiques salons - Chargé de développement
CRT	Responsable de marché - Chargé de promotion - Chargé de développement
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

II-12 – Renseignement touristique sur le stand (salons, foires, expositions, "bourses professionnelles"...).

[Activités-responsabilités] supports pour le suivi administratif, juridique et financier.

II-12 – Organisation d'évènements de promotion touristique : expositions, "bourses professionnelles", marchés de produits régionaux...

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] est amené à organiser un évènement²⁹ destiné à promouvoir le territoire de l'organisme, soit auprès de professionnels du tourisme (bourses professionnelles...), soit auprès de la population cible (exposition, marché de produits locaux...), en France et/ou à l'étranger, et pourra, à ce titre, être responsable de :

- la négociation et la contractualisation³⁰ de la présence de l'organisme ;
- la négociation et la contractualisation avec d'autres acteurs (participant à l'évènement comme exposant par exemple...) ;
- l'organisation matérielle de l'évènement ;
- la coordination de l'invitation éventuelle de clients ou prospects de l'organisme ;
- l'organisation des éventuels rendez-vous entre les membres de l'organisme présents sur le salon et les prospects stratégiques locaux.

La qualité de responsable du titulaire de cette [activité-responsabilité] n'implique pas qu'il réalise lui-même la totalité des tâches liées à cette activité. Il pourra les déléguer en tout ou partie à d'autres collaborateurs de l'organisme (techniciens parfois, souvent assistants).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		B-S
Degré A		A-S

L' [activité-responsabilité] sera mise en œuvre par un directeur dans les petits ou moyens organismes ou un cadre ou un chargé de mission dans un organisme moyen ou gros. Elle sera généralement une activité annexe de son poste (C-S).

Une partie des tâches opérationnelles sera déléguée à des techniciens ou des assistants (B-S ou A-S).

Dans certains organismes, en l'absence de cadre intermédiaire et pour des manifestations de moindre envergure, ce sera un technicien qui assumera cette [activité-responsabilité] (B-S).

Cette activité peut être l'une des activités principales d'un cadre, si l'organisme ou l'enjeu stratégique est suffisamment important pour cela (C-S).

²⁹ A la différence de l' [activité-responsabilité II-11] où il n'était question que de participer à un évènement.

³⁰ Ce qui n'implique pas que le titulaire de cette [activité-responsabilité] soit décisionnaire ou signataire des documents.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- les délégations et moyens nécessaires.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités organisationnelles et, le cas échéant, managériales.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Chargé des salons – Responsable de marché
CDT	Chargé des relations publiques - Assistant relations publiques salons - Chargé de développement
CRT	Responsable de marché - Chargé de promotion - Chargé de développement
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

II-12 – Renseignement touristique sur le stand (salons, foires, expositions, "bourses professionnelles"...).

[Activités-responsabilités] supports pour le suivi administratif, juridique et financier.

II-15 – Renseignement touristique sur le stand (salons, foires, expositions, “bourses professionnelles” ...)

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] est amené à :

- animer le stand représentant sa structure (ou un territoire) sur les salons (foires, expositions, “bourses professionnelles”) en France et à l'étranger ;
- informer et renseigner les visiteurs sur les offres et évolutions touristiques de son territoire.

Il met en œuvre cette activité, seul, ou plus généralement en équipe issue de son organisme ou en mutualisation avec d'autres organismes.

Il peut être conduit à honorer des rendez-vous spécifiques (repas, rendez-vous en marge du salon...) avec des prospects stratégiques ou des partenaires potentiels en phase de concrétisation.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A		A-S

Le responsable de l'équipe sera, selon la taille de l'organisme et le caractère stratégique ou non de l'activité, le directeur (C-S), un cadre (C-S) ou un technicien (B-S).

Si le salon s'adresse à des professionnels ou des groupes (CE...), ce seront essentiellement des techniciens qui accompagneront le responsable de l'équipe.

Si le salon s'adresse à des particuliers, ce pourra être des techniciens (B-S) comme des assistants (A-S) ou des collaborateurs des fonctions d'accueil et de services directs aux publics/touristes/clients.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles, voire commerciales,
- des qualités managériales, pour le responsable de l'équipe,
- la maîtrise de la langue des visiteurs de la manifestation.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance du territoire et des produits de son organisme de tourisme et sa connaissance de l'offre de service au sein de ce territoire.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

La fonction implique des déplacements qui peuvent être importants en durée et/ou distance ...

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	
GF	

Tous personnels conviés à participer au salon.

Activités-Responsabilités associées

II-11 – Organisation de la participation de l'organisme à des salons, foires, expositions, "bourses professionnelles".

II-18 – Intervention publique dans le cadre de manifestations externes

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] est amené :

- à préparer et animer un thème de conférence, en représentation de sa structure (ou de son territoire) ;
- à informer les participants sur les offres touristiques de sa structure et de son territoire ou sur les évolutions et prévisions en matière touristique.

Ces conférences peuvent s'adresser directement à des particuliers, à des groupes (comités d'entreprises, associations...) ou à des professionnels du tourisme (tours opérateurs, voyagistes, autres organismes de tourisme...).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] sera conduite par des cadres (C-S), ou par des techniciens lorsque la thématique est pointue et qu'elle correspond au domaine de spécialité du technicien.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale ;
- le temps pour préparer l'intervention.

Le collaborateur doit avoir :

- un champ d'expertise lié à la thématique de l'intervention,
- des qualités d'orateur,
- la maîtrise de la langue des visiteurs de la manifestation.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

La fonction s'exerce tout d'abord en back-office, avec parfois un important travail de recueil et de traitement d'informations, puis dans le cadre de ces conférences, ce qui peut donner lieu à d'importants déplacements.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Responsable ingénierie - Responsable promotion - Responsable de marché(s)
CDT	Directeur - Responsable ingénierie - Responsable promotion - Responsable de marché(s)
CRT	Directeur - Responsable ingénierie - Responsable promotion - Responsable de marché(s)
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

R.A.S.

II-21 – Communication presse

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est amené à proposer des contenus de communiqués de presse ou provoquer des rencontres avec les représentants de la presse (conférences de presse) pour les informer sur les offres touristiques et leurs évolutions, ou sur la politique touristique locale et les événements organisés sur le territoire ;
- peut se voir confier la réponse à des questions de représentants de la presse ou à leur accueil physique (soit la partie "presse" de la fonction II-01 : Accueil de prospect/prescripteur/presse) ;
- peut voir intégrer à ses fonctions la communication presse plus institutionnelle...

Note : nous entendons ici par "communication presse" toute fonction comportant des actions ou activités provoquées suite à une initiative de l'organisme de tourisme (positionnement : pro activité).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Lorsque la communication presse est une activité principale, elle est mise en œuvre par un technicien (B-P) (responsable communication, attachée de presse...).

Lorsque la structure ne dispose pas d'une personne dédiée, c'est généralement le directeur ou un cadre de direction qui prend en charge cette activité (C-S),... plus rarement un technicien (B-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale.

Le collaborateur doit avoir :

- une connaissance du fonctionnement de la presse,
- une maîtrise des techniques d'écriture adaptées à la presse,
- des capacités de communication et des qualités relationnelles.

Le collaborateur doit :

- construire et entretenir son réseau de contacts presse.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Chargé des relations presse - Attaché de presse - Chargé des relations publiques - Responsable communication - Directeur
CDT	Chargé des relations presse - Attaché de presse - Chargé des relations publiques - Responsable communication - Directeur
CRT	Chargé des relations presse - Attaché de presse - Chargé des relations publiques - Responsable communication - Directeur
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

II-01 - Accueil de prospect/prescripteur/presse.

[Activités-responsabilités] de l'édition.

II-22 – Prescription/vente auprès des professionnels de produits touristiques

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] est amené :

- à développer et entretenir un réseau de professionnels du tourisme pouvant être acheteurs (clients directs), prescripteurs, concepteurs de produits touristiques (...);
- à promouvoir auprès d'eux les produits touristiques de l'organisme de tourisme (et le cas échéant les vendre) et les offres des prestataires du territoire de l'organisme ;
- si nécessaire, à servir d'interface ou d'intermédiaire entre ces professionnels et les services de production de l'organisme, ou des prestataires du territoire...

Pour ce faire, il utilise aussi bien les moyens numériques que les moyens traditionnels : rencontre en face à face, téléphone, courrier...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Lorsqu'elle est exercée à titre principal, cette [activité-responsabilité] sera mise en œuvre par un chargé de mission ou de marché ou un cadre de direction (C-P), ou par un technicien (B-P) dans des structures plus petites.

Lorsqu'elle est exercée à titre secondaire, cette [activité-responsabilité] sera réalisée majoritairement par le directeur et plus rarement par un technicien.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale.

Le collaborateur doit avoir :

- des compétences en communication,
- des qualités relationnelles,
- des qualités commerciales,
- la connaissance de la langue et de la culture du marché/des clientèles cibles,
- de plus en plus une bonne maîtrise des outils numériques.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- un réseau de professionnels du tourisme,
- une bonne connaissance des professionnels de voyage et séjours touristiques agissant sur le territoire cible, une bonne connaissance des marchés/clientèles cibles.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette fonction peut exiger des déplacements. Mais en grande partie, la prescription va se gérer au téléphone ou par Internet.

Cette activité reposant sur la construction et l'entretien d'un réseau requiert une pérennité dans le poste de son titulaire, de manière à ce que les professionnels puissent établir une relation continue et progressive de coopération avec lui.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Chargé de mission marchés professionnels en France et à l'étranger - Chargé des tour-opérateurs européens
CDT	Responsable promotion – Chargé de communication – Chef service commercial – Chargé de mission promotion
CRT	Responsable promotion – Responsable de marché – Chargés de mission
GF	Directeur – Chargé de promotion

Activités-Responsabilités associées

II-23 – Prescription/vente auprès des grands comptes (tourisme d'affaires, congrès, salons...)

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] est amené à :

- développer et entretenir un réseau d'entreprises, d'associations/groupements/réseaux professionnels nationaux ou internationaux pouvant être susceptibles d'organiser un évènement relevant du tourisme d'affaires (congrès, salon, séminaire...) susceptible de mobiliser un ensemble de prestataires du territoire de l'organisme (clients directs), prescripteurs, concepteurs de produits touristiques (...);
- promouvoir auprès d'eux les produits touristiques de l'organisme de tourisme (et le cas échéant les vendre) et les offres des prestataires du territoire de l'organisme ;
- servir d'interface ou d'intermédiaire entre ces grands comptes et les services de production de l'organisme, ou des prestataires du territoire...

Pour ce faire, il utilise aussi bien les moyens numériques que les moyens traditionnels : rencontre en face à face, téléphone, courrier...

Il pourra déléguer des sous activités à d'autres collaborateurs de l'organisme (techniciens notamment dans les fonctions supports) ou s'appuyer sur le soutien d'assistant.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	
Degré B	B-P	
Degré A	A-P	

Lorsqu'elle est exercée à titre principal, cette [activité-responsabilité] sera mise en œuvre par un chargé de mission ou de marché (C-P), secondé éventuellement par un ou plusieurs techniciens (B-P) à qui il délèguera une partie des tâches liées, ou par un assistant qui prendra en charge quelques tâches élémentaires.

Cette [activité-responsabilité] implique le plus souvent un pôle "congrès" au niveau de l'organisation, ce qui en fait plutôt une activité principale.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée,... et notamment sa politique en termes de congrès, salons et/ou relation avec les grands comptes ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale.

Le collaborateur doit avoir :

- des compétences en communication,
- des qualités relationnelles,
- des qualités commerciales,
- la connaissance de la langue et de la culture du marché/des clientèles cibles,
- de plus en plus une bonne maîtrise des outils numériques.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- un réseau de grands comptes,
- une bonne connaissance des pratiques en termes de tourisme d'affaires.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette fonction exige des déplacements.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Chargé de développement – Chargé de projet (réceptif) – Responsable marketing d'affaires
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

II-31 – Partenariat : Recherche, négociation, développement, contractualisation et suivi

Pour la définition de partenaire : voir glossaire

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- recherche et développe les contacts avec les partenaires potentiels ;
- négocie³¹ avec le partenaire potentiel, les conditions d'une collaboration pouvant déboucher sur une convention de partenariat ;
- est l'interlocuteur du partenaire pour l'organisme de tourisme : il construit les termes du partenariat en s'appuyant, le cas échéant, sur les compétences des collaborateurs internes de l'organisme ou de ses conseils ;
- assure le suivi du partenariat lors de sa mise en œuvre...

Le collaborateur qui assure cette partie "commerciale" de la mise en place du partenariat ne sera pas nécessairement la personne qui assurera sa gestion technique (celui qui assurera ou organisera la production ou la communication ou la mise en œuvre opérationnelle des engagements de l'organisme de tourisme, dans le cadre du partenariat...) et/ou sa gestion administrative (aspect juridique et comptable, par exemple).

Il pourra, le cas échéant, s'appuyer sur le concours d'un ou plusieurs techniciens ou assistants dans son travail.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		
Degré A		

Cette [activité-responsabilité], même si elle se développe, est, dans une majorité d'organismes, de la responsabilité du directeur ou de cadres de direction (C-S). Il existe néanmoins un certain nombre de collaborateurs de l'organisme de tourisme (de type "chargé de mission") dont le développement des partenariats est une activité principale.

³¹ La délégation nécessaire à la négociation n'inclut pas nécessairement la délégation de signature de la convention ; cette dernière relève d'un cadre dirigeant, ou d'un membre du bureau ou du conseil d'administration (président...), ou d'un élu dûment mandaté par sa collectivité, après, le cas échéant, la prise de décision officielle d'un organe compétent de l'organisme de tourisme (CA...) ou de sa tutelle.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée... et notamment sa politique en termes de partenariat ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles,
- des qualités commerciales,
- des qualités de négociation,
- la connaissance de la langue et de la culture du marché/des clientèles cibles.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une bonne connaissance des capacités de l'organisme de tourisme à gérer techniquement les partenariats conclus (compétence des collaborateurs ou prestataires associés, temps et disponibilités de ces mêmes acteurs...).

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur
CDT	Responsable des relations partenariales
CRT	
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

II-32 - Partenariat : gestion technique

[Activités-responsabilités] supports assurant la gestion administrative du partenariat.

II-32 – Partenariat : gestion technique et opérationnelle

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la responsabilité de coordonner, mettre en œuvre ou faire mettre en œuvre la prestation issue de la convention de partenariat et relevant de la responsabilité de l'organisme de tourisme, dans le cadre d'une convention de partenariat, dans le respect des règles et procédures en vigueur ;
- assure la coordination avec les services opérationnels du partenaire pour les actions conjointes ;
- rend compte du déroulement du partenariat à sa hiérarchie et/ou au responsable de la mise en place du partenariat (activité II-32).

Dans le cadre de cette responsabilité, il accomplit lui-même les différents travaux nécessaires ou s'appuie pour cela sur d'autres collaborateurs de l'organisme de tourisme.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		B-S
Degré A		A-S

Cette [activité-responsabilité] peut être réalisée par :

- la personne qui s'est chargée de la négociation et la mise en place d'un partenariat (C-P ou C-S) ;
- le directeur ou un cadre qui en assurera la responsabilité, mais en délèguera certaines tâches à un technicien (B-S) ou un assistant (A-S).

Si elle est déléguée, cette responsabilité sera assurée par un technicien (B-S) ou éventuellement un assistant, si le partenariat est simple.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- tous les éléments nécessaires sur le partenariat conclu,
- les moyens nécessaires (temps et compétences).

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités d'organisation (coordination d'actions, respect du planning...);
- des qualités relationnelles (contact/négociation avec les collaborateurs du partenaire, contact avec les collaborateurs de l'organisme de tourisme, contact avec les prestataires du territoire associés au partenariat),... voire des compétences en management non hiérarchique (dont management de projet...).

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Assistant
CDT	Responsable des relations partenariales - Assistant
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

II-31 – Partenariat : Recherche, négociation, développement, contractualisation et suivi.

Toute [activité-responsabilité] liée à la mise en œuvre du partenariat (édition, production...).

[Activités-responsabilités] supports assurant la gestion administrative du partenariat.

II-41 – Lobbying³²

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- représente et défend les intérêts et la stratégie de son organisme ou de son territoire ;
- met en œuvre des actions visant à influencer directement ou indirectement les acteurs touristiques ou institutionnels déterminants pour les évolutions des flux de touristes (volumes/profils) dans les années à venir ;
- met en œuvre des actions visant à améliorer ou conforter l'image d'un territoire ou de ses richesses auprès de leaders d'opinion d'un marché ou d'une zone géographique cible de l'organisme.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		
Degré A		

Le Lobbying sera généralement une activité secondaire des directeurs ou cadres de direction (C-S). Dans de gros organismes de tourisme, des chargés de mission ou de marché pourront avoir cette activité parmi leurs [activités-responsabilités] principales.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la délégation explicite de ce rôle (s'il n'est pas assuré par un directeur ou un cadre de direction) ;
- l'information et/ou la formation nécessaire sur la politique de renseignement touristique et sur l'offre touristique locale associée... ;
- la formalisation des caractéristiques de l'offre touristique du territoire et les argumentaires qui y sont liés ;
- la documentation (papier ou numérique) adaptée à l'offre touristique locale.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles de type politique,
- la connaissance de la langue et de la culture du marché/des clientèles cibles,
- la connaissance de la "culture" et des pratiques des personnes et organismes visés par les actions de lobbying...

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance du réseau professionnel et institutionnel visé...

³² Notons que le "lobbying" signifie développement/animation de "lobby". "Lobby" est un mot anglais qui signifie en français "groupe de pression" ou "groupe d'intérêts". Il s'agit, en l'occurrence pour l'organisme de tourisme qui ici nous concerne, de faire valoir ses points de vue et intérêts auprès des autorités politiques, afin de pouvoir peser sur certaines décisions politiques qui auront des impacts lourds pour le tourisme local, mais sans chercher à gouverner directement.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Il faut bien sûr avoir un statut "important" pour assurer une telle fonction où la notion de représentation est prépondérante.

Une telle activité exige souvent des rencontres sur des créneaux horaires atypiques : soirée, week-end...

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Chargé de mission - Chargé de marché
CDT	Directeur - Directeur de la promotion - Chargé de mission ou chargé de marché
CRT	Directeur - Directeur de la promotion - Directeur ingénierie chargé de mission ou chargé de marché...
GF	Direction fédération

Activités-Responsabilités associées

II-91 – Assistant ou technicien promotion

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] : assiste un responsable promotion (directeur, cadre de direction, chargé de mission...) dans ses fonctions :

- en se voyant déléguer une partie des activités-responsabilités promotion (sans qu'il y ait transfert de responsabilité : délégation d'action seulement) ;
- en se voyant confier des sous activités ou des tâches particulières liées à l'activité de promotion.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] peut être confiée à un technicien, à titre principal ou secondaire, selon la taille de la structure (B-P ou B-S). Ce sera essentiellement le cas lorsque la responsabilité de la promotion est assurée par le directeur ou un cadre de direction.

Elle pourra également être confiée à un assistant à titre principal ou secondaire, selon la taille de la structure, lorsque la promotion est déléguée à un cadre ou un technicien au titre d'activité principale ou exclusive.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information ou la formation nécessaire à la réalisation des travaux qui lui seront confiés.

Le collaborateur doit avoir :

- le portefeuille de compétences de base d'un collaborateur d'organisme de tourisme ;
- éventuellement un domaine de spécialités "commercial" ou "promotion touristique" (acquis par la formation ou l'expérience) lui conférant une compétence particulière en termes de promotion.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- les bases des pratiques de la promotion de son organisme.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Assistant promotion
CDT	Assistant promotion
CRT	Assistant promotion
GF	Assistant promotion communication

Activités-Responsabilités associées

Toutes les activités de la promotion.

Famille III

Activités-responsabilités de l'édition (papier et numérique)

Même si la finalité des [activités-responsabilités] d'édition reste la promotion, l'importance de cette famille d'activités dans les organismes de tourisme et leur fréquente séparation des fonctions de promotion (au sens de la famille II définie dans le présent référentiel) justifient d'en faire une famille à part entière.

Notons que certaines activités émergentes liées aux supports numériques sont intermédiaires entre les familles II et III, dans la mesure où s'il s'agit bien de supports "éditoriaux", leur interactivité les rapproche de la famille II..., voire de la I.

III-01 – Stratégie de promotion-communication – Plan média – Stratégie éditoriale

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] construit ou participe à la construction de la stratégie de communication de l'organisme et, à ce titre :

- sélectionne (ou propose une sélection) des médias et supports de communication, internes et externes à l'organisme, à utiliser en fonction : de la (ou des) cible(s), des informations et de leur contenu, de la spécificité des médias et supports (couverture géographique, pénétration marché, rapidité de diffusion, impact auprès de la cible), du coût...
- programme (ou propose la programmation) de la diffusion des communications de l'organisme (recensement, date, durée).

L'objet de cette fonction est de chercher la meilleure performance des communications émises par l'organisme touristique pour toucher ses cibles (touristes, tours opérateurs, groupes, entreprises...) par une sélection pertinente des médias et supports en fonction d'un budget alloué.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette fonction de type stratégique implique un niveau de type cadre de direction ou de chargé de mission (degré C). Même s'il n'est pas exclu que dans un organisme important cette [activité-responsabilité] constitue l'une des fonctions principales d'un cadre (C-P), ce sera plus fréquemment une fonction secondaire (C-S). Elle sera assurée par le directeur dans les structures plus petites.

Dans des structures moyennes, cette [activité-responsabilité] pourrait être partagée entre un technicien (B-P ou B-S) qui assurerait le travail de recherche et de mise en forme de la stratégie, sous les directives de son directeur, et ce dernier assurant l'arbitrage et le choix final.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les informations sur la stratégie touristique de l'organisme et des partenaires,
- les directives ou priorités en matière de communication,
- les directives en matière budgétaire.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités de négociation (prix, diffusion...)

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- la connaissance de l'environnement et des caractéristiques des médias et supports,
- la maîtrise des outils, techniques et règles liés au médiaplanning.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur – Responsable des éditions
CDT	Chargé de communication – Responsable des éditions
CRT	Chargé édition – Responsable pôle éditions
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] est:

- garant de l'adéquation de la forme (dont charte graphique) et du fond (ligne éditoriale) de ces éditions avec la politique de communication de l'organisme ;
- garant pour l'organisme de la cohérence du contenu des différentes éditions ;
- source de proposition dans l'amélioration de l'offre éditoriale.

Cette coordination peut porter sur l'ensemble des éditions ou une partie d'entre elles (coordination des éditions papier, coordination des éditions numériques, coordination d'éditions thématiques, coordination d'éditions sur un marché...).

Cette [activité-responsabilité] se différencie de celle de responsable d'édition par le fait qu'elle s'applique à toutes les éditions (ou à un portefeuille³³ d'entre elles), et non à une seule. Le fait d'avoir la responsabilité de plusieurs éditions ne fait pas nécessairement du collaborateur un coordinateur de portefeuille d'éditions.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] relève d'un degré C, généralement C-S, si son titulaire n'a pas un cœur de fonction centré sur l'édition ou la communication, C-P dans le cas inverse.

Dans de petites structures, elle sera généralement mise en œuvre par le directeur.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les informations sur la stratégie touristique de l'organisme et des partenaires,
- les directives ou priorités en matière de communication,
- les directives en matière budgétaire.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités de coordination.

³³ Entendre par "portefeuille" un ensemble d'éditions ayant une cohérence globale entre elles (même thématique, même marché, même langue...).

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une familiarité avec les supports, médias et réseaux du monde de l'édition liés à l'organisme de tourisme ;
- ses connaissances des outils, techniques et règles (graphiques, ergonomiques, juridiques) d'édition.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette [activité-responsabilité] est plus une responsabilité qu'une activité. En tant que telle, elle ne prend pas nécessairement beaucoup de temps chez son titulaire... mais a contrario, pour les mêmes raisons, il faut que le titulaire de cette responsabilité s'astreigne à bien la mettre en œuvre.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur – Responsable des éditions
CDT	Chargé de communication – Responsable des éditions
CRT	Chargé édition – Responsable pôle éditions
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

Responsabilité d'édition.

III-06– Responsabilité d'édition

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, et dans la cadre des directives qui lui ont été données, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant de l'adéquation de la forme (dont charte graphique) et du fond (ligne éditoriale) du support qui lui est confié avec la politique de communication de l'organisme ;
- coordonne (conception, collecte des contenus, vérification, mise en forme, réalisation, édition/publication...) l'action des différents acteurs internes et externes qui contribuent à la réalisation de ce support ;
- réalise, le cas échéant, lui-même une partie de ces activités ;
- est source de proposition dans l'amélioration du support de communication qui lui est confié.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] relève généralement des fonctions d'un technicien (B-P ou B-S selon la taille de l'organisme et la charge de travail requise par l'édition concernée). Elle peut constituer une [activité-responsabilité] secondaire pour un cadre ou un directeur.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les informations sur la stratégie touristique de l'organisme et des partenaires,
- les directives ou priorités en matière de communication,

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités de créativité et des qualités relationnelles, voire de management (hiérarchique et/ou transverse) s'il ne travaille pas seul à l'édition qui lui est confiée.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une familiarité avec les supports, médias et réseaux du monde de l'édition liés à l'organisme de tourisme :
- ses connaissances des outils, techniques et règles (graphiques, ergonomiques, juridiques) d'édition.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette [activité-responsabilité] peut être essentiellement une responsabilité, les tâches étant confiées à des collaborateurs (assistant édition...), ou comprendre une part plus ou moins importante de travail effectif, s'il réalise lui-même tout ou partie de ces tâches.

Notons que beaucoup de responsables d'édition cumuleront cette [activités-responsabilité] avec les activités liées à la production de contenus ou de conceptions graphiques...

L' [activité-responsabilité] implique généralement des relations avec des sous-traitants de l'organisme de tourisme.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur – Responsable des éditions - Webmestre
CDT	Chargé de communication – Responsable des éditions - Webmestre
CRT	Chargé édition – Responsable pôle éditions - Webmestre
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

Mise en page et conception graphique.

Production de contenus rédactionnels.

Production de contenus multimédia.

III-11 – Maquettage et conception graphique

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- réalise ou coordonne la réalisation (si recours à un prestataire externe et/ou si travail en équipe) de la mise en forme d'une présentation, d'une édition ou d'un support papier ou numérique (plaquette, bulletin, site, newsletter) en agençant les textes, illustrations (photos, graphiques, images, dessins...) dans le but de répondre au cahier des charges du support ;
- dans le cas d'une édition papier récurrente ou d'un document numérique, conçoit les masques de présentation de l'édition et en assure le suivi ;
- dans le cas d'une édition numérique, s'assure de l'ergonomie de l'édition...

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] travaille sous la responsabilité (lien hiérarchique ou fonctionnel) de la personne assurant la "responsabilité d'édition" (III-06) ou la coordination d'un portefeuille d'éditions (III-05). Il n'assure pas la responsabilité des contenus qui relèvent des titulaires des deux [activités-responsabilités] citées précédemment (III-06 ou III-05).

Il peut se voir confier la responsabilité du respect de la charte graphique de l'organisme pour les publications qui lui sont confiées.

Note : cette [activité-responsabilité] concerne la personne qui conçoit effectivement les maquettes, pas la personne qui définit le cahier des charges et/ou qui choisit et valide la proposition. Ce dernier rôle correspondant davantage à l' [activité-responsabilité] de responsable d'édition (III-06).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Si cette [activité-responsabilité] est réalisée en interne, elle est confiée à un technicien qui doit avoir des compétences dans ce domaine. Ce sera donc plutôt une activité principale (B-P)... plus rarement une activité secondaire (B-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les différentes informations et/ou directives (cahier des charges) sur la conception graphique ou visuelle des supports à concevoir, et dans le cas de support numérique, les fonctionnalités exigées ;
- les outils nécessaires à ce travail (PAO...).

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités de créativité et d'esthétique,
- des bases sur les règles de l'art de la communication graphique (papier et/ou numérique).

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses connaissances en matière de communication graphique,
- ses compétences en matière d'utilisation des outils de PAO.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

L' [activité-responsabilité Maquettage et conception graphique] n'impose pas que son titulaire soit nécessairement graphiste, c'est-à-dire capable des réaliser des illustrations, présentations, graphiques, schémas, mais seulement qu'il soit capable d'en concevoir l'agencement.

Pour ces activités, voir : III-22 Production de contenu graphique – Infographie.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Responsable des éditions – Infographiste – Graphiste - Web-designer - responsable communication
CDT	Chargé de communication – Responsable des éditions - Webmestre
CRT	Chargé édition – Responsable pôle éditions - Webmestre
GF	

Activités-Responsabilités associées

III-05 Coordination d'un portefeuille d'éditions.

III-06 Responsabilité d'édition.

Fonctions support de conception et/ou paramétrage informatique pour le numérique.

III-21 – Production de contenus rédactionnels

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] rédige, sur la base d'une demande définie ou d'un cahier des charges, des textes susceptibles de contribuer aux contenus d'éditions papier ou numériques de l'organisme.

Les textes produits peuvent être descriptifs ou explicatifs, consister en analyse de données, en retranscription d'entretien, en présentation ou mise en forme d'informations... Ils peuvent être produits par un grand nombre d'acteurs des organismes de tourisme.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Si la production de textes doit être confiée de façon récurrente à titre principal à un collaborateur de l'organisme (attaché de presse, responsable d'édition(s)...), ce sera essentiellement à un technicien (B-P).

Dans les autres cas, une majorité de personnels de l'organisme de tourisme, pour peu qu'ils disposent des qualités rédactionnelles nécessaires et d'une connaissance suffisante du sujet à traiter, peuvent se voir confier la rédaction de textes (A-S / B-S / C-S).

Note : même s'ils ne sont que rarement requis pour ces activités, les **guides** pourraient être mis à contribution pour la rédaction d'un certain nombre d'articles ou de supports.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- le temps nécessaire à la rédaction demandée, recherches préalables éventuelles incluses.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités rédactionnelles et orthographiques,
- une connaissance du sujet ou la capacité à l'acquérir rapidement...

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- les techniques de rédaction adaptées aux supports concernés par les textes.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	
GF	

Beaucoup des collaborateurs peuvent être contributeur de texte.

Activités-Responsabilités associées

III-06 Responsabilité d'édition.

III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie

Contour de l'activité-responsabilité

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- conçoit des contenus graphiques ;
- élabore des présentations ;
- réalise des mises en forme/mise en page d'un article, d'une page, d'un élément d'un support éditorial ;

sur la base d'une demande définie ou d'un cahier des charges.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] relève essentiellement de techniciens (B-P ou B-S). A défaut, elle peut être confiée à un assistant (A-P ou A-S) doué pour la conception graphique.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les outils nécessaires à l'exercice de son travail (outil d'infographie, de dessin, de présentation...).

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités de créativité et d'esthétique,
- de la technique en matière de dessin, illustration, graphisme, infographie...

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa maîtrise des outils de conception graphique.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette [activité-responsabilité] n'inclut pas le maquetage et la conception graphique d'un document (voir III maquetage et conception graphique), c'est-à-dire la conception générale du document. Elle inclut en revanche la production effective des graphiques, illustrations graphiques, présentations que le document contiendra.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Infographiste
CDT	Infographiste
CRT	Infographiste
GF	

Activités-Responsabilités associées

III-06 Responsabilité d'édition.

III-11 Maquettage et conception graphique.

III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores ...

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] produit, sur la base d'une demande définie ou d'un cahier des charges, des contenus photographiques et/ou vidéo et/ou sonores.

Note : cette [activité-responsabilité] reste rare³⁴ dans les organismes de tourisme, mais les supports qu'elle produit sont de plus en plus souvent utilisés pour les éditions numériques. Elle est donc citée pour mémoire pour l'avenir. Si le développement de cette [activité-responsabilité] se faisait sans recours à la sous-traitance, elle devrait vraisemblablement être fractionnée en plusieurs [activités-responsabilités] auxquelles se rattacherait chacune des spécialités...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Si cette [activité-responsabilité] est réalisée à titre principal, elle relève d'un technicien (B-P). Dès lors qu'elle est accessoire, mais qu'elle implique une technicité importante, elle sera confiée à la personne détenant cette technicité, quel que soit par ailleurs son degré (C-S / B-S / A-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les outils techniques nécessaires à l'exercice de son art.

Le collaborateur doit avoir :

- les bases techniques nécessaires à la mise en œuvre de l' [activité-responsabilité].

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa technicité dans le domaine

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

³⁴ Elle relève souvent de pratiques "amateur" (parfois "éclairé") lorsqu'elle est rencontrée.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	Journaliste Reporter d'Images
GF	

Activités-Responsabilités associées

III-06 Responsabilité d'édition.

III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéothèque...

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure l'acquisition, le classement, la gestion, la conservation, la valorisation des fonds visuels et audiovisuels de l'organisme pour les besoins de la production éditoriale ;
- assure, le cas échéant, la gestion des droits liés à ces supports.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] devrait être confiée à un collaborateur formé aux techniques de gestion documentaire (B-P ou B-S) mais, dans les faits, elle est généralement confiée à un collaborateur ayant appris "sur le tas", du fait de la nécessité pour l'organisme d'assurer ce travail. Ce seront alors des collaborateurs de degré A ou B, exerçant, selon l'importance du fonds, cette activité à titre principal ou secondaire.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les moyens matériels et, le cas échéant, la formation nécessaire (sur l'aspect gestion technique du fonds, mais aussi sur l'aspect juridique).

Le collaborateur doit avoir :

- le goût (si ce n'est pas un choix professionnel, mais une réponse à un besoin de l'organisme) et la rigueur requise pour la gestion documentaire.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- les techniques de classement requises.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette [activité-responsabilité] s'avère la plupart du temps très limitée et menée de manière empirique dans la majorité des organismes de tourisme.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	Responsable photothèque
CRT	Responsable photothèque
GF	

Activités-Responsabilités associées

III-71 – Référencement

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant du bon référencement des éditions numériques sur le WEB,
- met en œuvre ou sous-traite les différentes techniques permettant l'amélioration de ce référencement et la visibilité des publications numériques de l'organisme.

Selon l'organisme et ses moyens techniques, cette [activité-responsabilité] inclura les aspects techniques ou se limitera à la responsabilité de garantir ce bon référencement (les aspects techniques étant déléguée à un collaborateur ou à un sous-traitant).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité], si elle inclut la mise en œuvre technique, est généralement confiée à un technicien formé à l'informatique ou aux techniques internet ; elle est généralement exercée à titre secondaire (ou B-S).

S'il ne s'agit que d'être le garant du bon référencement, en confiant les aspects techniques à un collaborateur interne ou à un sous-traitant, elle pourra constituer une activité secondaire pour un technicien (webmaster, responsable informatique...) ou un cadre (directeur, responsable du système d'information...).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les objectifs et clés de référencement attendus, liés à sa politique d'édition numérique.

Le collaborateur doit avoir :

- une bonne connaissance du fonctionnement du WEB.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa compétence sur les techniques de référencement.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Webmestre/webmaster – Responsable NTIC
CDT	Webmestre/webmaster – Web manager - Chargé de mission nouvelles technologies
CRT	Webmestre/webmaster – Développeur informatique - Chargé de mission internet – Responsable pôle ressources
GF	

Activités-Responsabilités associées

III-72 – Animation site internet

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la mise à jour du ou des sites internet dont la gestion lui est confiée,
- assure l'animation du site par le renouvellement des contenus et la communication autour de ces renouvellements (newsletters...).

Le titulaire de cette fonction travaille sous la responsabilité de la personne en charge de ce site (III-06 responsable d'édition)... Il peut cumuler ces deux [activités-responsabilités].

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Cette [activité-responsabilité] sera essentiellement mise en œuvre par un technicien de formation informatique ou web, ou d'un technicien chargé de l'édition numérique (B-S ou B-P) ; dans certains cas, ce pourra être un cadre qui assurera cette [activité-responsabilité] (C-S) ou un(e) assistant(e) (A-S).

Avec sa banalisation, cette [activité-responsabilité] pourrait être de plus en plus souvent confiée à un assistant attaché à un responsable d'édition.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la politique éditoriale liée au support à animer,
- les éléments d'actualité et les contenus pouvant permettre l'animation du site.

Le collaborateur doit avoir :

- une connaissance générale des principes de la communication sur le web.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une connaissance de l'outil web utilisé,
- une connaissance des techniques de communication et d'écriture sur le web.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Webmestre/webmaster – Responsable NTIC – Responsable édition...
CDT	Webmestre/webmaster – Web manager - Chargé de mission nouvelles technologie – Assistant support multimédia – Assistant d'édition – Directeur d'éditions multimédia...
CRT	Webmestre/webmaster – Développeur informatique - Chargé de mission internet – responsable pôle ressources – Responsable des éditions – Chargé d'édition...
GF	

Activités-Responsabilités associées

III-06 responsable d'édition.

III-21 Production de contenus rédactionnels.

III-22 Production de contenus graphiques / infographie.

III-25 Production de contenus photographiques, vidéo, sonores.

III-73 – Animation de réseaux sociaux

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- identifie les réseaux sociaux sur lesquels l'organisme de tourisme pourrait communiquer ;
- crée ou supervise la création des pages de l'organisme de tourisme dans ces différents réseaux ;
- assure l'animation et le trafic sur les pages de l'organisme de tourisme, en créant des liens avec d'autres membres du réseau, en générant des groupes autour de sujets permettant la promotion de l'organisme ou de son territoire et, le cas échéant, en créant des événements numériques...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] émergente est aujourd'hui essentiellement une fonction secondaire confiée à un technicien plutôt "marqué" informatique ou web... ou à une personne ayant un goût particulier pour cette activité (B-S et plus rarement B-P). Ces affectations seront sans doute amenées à évoluer avec le développement de l'activité et sa banalisation.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la politique éditoriale liée à l'utilisation des réseaux sociaux,
- le temps nécessaire,
- les outils nécessaires.

Le collaborateur doit avoir :

- une culture de la pratique des réseaux sociaux.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- la connaissance des réseaux sociaux et de leur fonctionnement,
- les techniques d'écriture et de communication liées à ces nouveaux vecteurs.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Comme [activité-responsabilité] nouvelle, elle est aujourd'hui surtout affectée aux collaborateurs ayant un goût pour ce type de communication et des connaissances développées de façon empirique et personnelles. La banalisation de cette activité conduira vraisemblablement à un positionnement plus net de cette [activité-responsabilité].

Il s'agit d'une [activité-responsabilité] en émergence qui sera certainement amenée à se segmenter dans l'avenir avec la diversification des usages des réseaux sociaux (se séparer en plusieurs [activités-responsabilités] confiées à des personnes différentes).

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	"Community manager" - Webmestre/webmaster – Responsable NTIC – Responsable édition...
CDT	Webmestre/webmaster – Web manager - Chargé de mission nouvelles technologies – Assistant support multimédia – Assistant d'édition – Directeur d'éditions multimédias...
CRT	Webmestre/webmaster – Développeur informatique - Chargé de mission internet – Responsable pôle ressources – Responsable des éditions – Chargé d'édition...
GF	

Activités-Responsabilités associées

III-81 – Marketing direct et e-marketing

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- met en œuvre ou supervise la mise en œuvre de la politique de marketing direct et d'e-marketing de l'organisme ;
- supervise ou réalise les différentes actions liées à cette politique (promotion directe ciblée par voie de mailing, e-mailing, voire marketing téléphonique...);
- assure le suivi et l'évaluation des différentes actions.

Il constitue à ce titre, avec les gestionnaires de bases de données, l'un des maillons essentiels de la gestion de la relation client (G.R.C.) au sein de l'organisme.

Note : cette activité concerne les personnes qui assurent la responsabilité de ces actions, qu'elles les mettent elles-mêmes en œuvre ou qu'elles en délèguent la réalisation à des collaborateurs (voire à des sous-traitants).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A		

Les collaborateurs chargés de cette [activité-responsabilité] seront soit des techniciens (B-S), qui assumeront la responsabilité des opérations et qui les réaliseront eux-mêmes, soit des cadre (C-S : directeur, responsable de pôle ou de service...) qui s'appuieront généralement sur des assistants pour la réalisation de tâches matérielles (réalisation du mailing, mise sous pli...). Ces assistants ne sont pas considérés comme relevant de cette [activité-responsabilité] (au besoin, voir : "III-91 Assistance édition").

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la politique de promotion directe de l'organisme ou à défaut les objectifs à atteindre par cet outil ;
- les fichiers de prospects ;
- les moyens techniques, matériels et humains nécessaires.

Le collaborateur doit avoir :

- une culture du marketing.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- des connaissances en matière de technique de marketing direct adaptées au support retenu.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Responsable de marchés – Responsable de service promotion...
CDT	Chargé de promotion - Responsable service commercial – Coordinateur service marketing...
CRT	Responsable de marchés – Responsable développement de l'audience et GRC – Responsable de pôle...
GF	Directeur - Chargé de promotion...

Activités-Responsabilités associées

Gestion des bases de données.

III-85 – Vente en ligne

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- met en œuvre ou supervise la mise en œuvre de la politique de vente en ligne de l'organisme ;
- définit, dans la limite de ses délégations, les produits et services à vendre en ligne ;
- coordonne ou définit les conditions de mise en ligne des produits (notamment les aspects juridiques) ;
- assure ou supervise la mise en ligne des différents produits tant sur les aspects outils (site marchand) que sur les aspects produits ;
- assure ou supervise les opérations de back-office liées aux ventes en ligne pour les aspects juridiques et les aspects logistiques ;
- gère les conflits et litiges liés à la vente en ligne.

Note 1 : cette [activité-responsabilité] concerne les personnes qui assurent la responsabilité de ces actions, qu'elles les mettent elles-mêmes en œuvre ou qu'elles en délèguent la réalisation à des collaborateurs (voire à des sous-traitants). Des "assistants" peuvent participer à la mise en œuvre de certaines tâches liées à cette [activité-responsabilité] sans que cela ne les fasse relever de cette activité (voir : "III-91 Assistance édition" ou "II-91 Assistant ou technicien promotion").

Note 2 : [cette activité-responsabilité] peut impliquer un travail d'administration commerciale (voir I-79).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B		B-S
Degré A		

Si l' [activité-responsabilité] est surtout axée sur les aspects stratégiques, coordination supervision, elle sera essentiellement confiée à un cadre (directeur, responsable de pôle ou de service... soit C-S).

Si l' [activité-responsabilité] inclut la réalisation des différentes tâches associées, elle sera majoritairement confiée à des techniciens dotés d'une formation marketing et/ou informatique/web.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la politique de vente en ligne de l'organisme ou à défaut les objectifs à atteindre par cet outil,
- les produits,
- les outils techniques nécessaires.

Le collaborateur doit avoir :

- une culture du marketing.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- des connaissances en matière de technique de vente en ligne.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

L' [activité-responsabilité] de vente en ligne émerge rapidement dans les organismes de tourisme. En raison de cette nouveauté, il est difficile d'être très affirmatif sur les collaborateurs à qui sont confiés cette activité, tant sont, pour l'instant, diverses, les solutions retenues.

Il est possible qu'en se généralisant, cette activité doive être éclatée en plusieurs [activités-responsabilités].

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Responsable NTIC
CDT	Chargé de missions nouvelles technologies – Chargé de mission e-commerce
CRT	Responsable e-marketing – Responsable NTIC
GF	

Activités-Responsabilités associées

I 79 – Administration commerciale

III-91– Assistance édition

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assiste un responsable d'édition (à comprendre comme le titulaire d'une ou plusieurs [activités-responsabilités] de la famille édition) dans ses fonctions :

- en se voyant déléguer une partie des [activités-responsabilités] "édition" (sans qu'il y ait transfert de responsabilité : délégation d'action seulement) ;
- en se voyant confier des sous activités ou des tâches particulières liées à l'une des [activités-responsabilités] de l'édition.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] peut être confiée à un technicien, à titre principal ou secondaire, selon la taille de la structure (B-P ou B-S). Ce sera essentiellement le cas lorsque la responsabilité de la promotion est assurée par le directeur ou un cadre de direction.

Elle pourra également être confiée à un assistant à titre principal ou secondaire, selon la taille de la structure, lorsque la promotion est déléguée à un cadre ou un technicien au titre d'activité principale ou exclusive.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information ou la formation nécessaire à la réalisation des travaux qui lui seront confiés.

Le collaborateur doit avoir :

- le portefeuille de compétences de base d'un collaborateur d'organisme de tourisme ;
- éventuellement un domaine de spécialité "édition" ou "promotion" (acquis par la formation ou l'expérience) lui conférant une compétence particulière pour cette activité.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- les bases des pratiques de la promotion et de l'édition de son organisme.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Assistant édition – Assistant internet
CDT	Assistant communication – Assistant technique informatique
CRT	Assistant édition - Assistant promotion internet - Assistant service NTIC
GF	Assistant commercial

Activités-Responsabilités associées

Toutes les activités de l'édition.

Famille IV

Activités-responsabilités de la production (conception de produits touristiques)

Cette famille regroupe l'ensemble des [activités-responsabilités] liées :

1. à la conception de produits touristiques, sous l'angle marketing (définition des produits en fonction des marchés et des clientèles) et technique (fiche technique, prix, contractualisation avec les prestataires, partenaires...);
2. à la commercialisation des produits touristiques "sur mesure", impliquant la définition d'un "cahier des charges" avec le client, la conception du produit (conception spécifique ou assemblage de sous-produits);
3. le cas échéant, au suivi de la prestation.

La conception évoquée au point 1 peut donner des produits commercialisés directement auprès du public ([activités-responsabilités] de vente de la famille 1 ou de la vente en ligne de la famille III), ou indirectement (prescription) via des tour-opérateurs, voyagistes...

La commercialisation évoquée ci-dessus ne renvoie donc qu'aux ventes de "produits sur mesure"³⁵.

³⁵ Produits sur mesure à ne pas confondre avec les produits packagés qui peuvent inclure des options prédéterminées.

IV-01 – Responsabilité Produit / Gamme / Marché / Thématique

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant de la cohérence de l'offre touristique sur une famille ou une gamme de produits, un marché (cible géographique et/ou population cible) ou une thématique liée au territoire...
- coordonne le tout ou partie des activités de l'organisme de tourisme (conception communication, promotion, évolution...) sur un produit ou une gamme de produits donnée, sur un marché donné (entendre "marché" au sens d'une zone géographique ou d'un segment de clientèle) ou sur une thématique donnée (golf, thermalisme, vélo, sentiers, monuments, eau, montagne, terroir, villages de caractère...) ;
- propose une amélioration de l'offre (innovation).

Cette [activité-responsabilité] s'exerce en relation étroite avec la direction pour être en cohérence avec la stratégie de l'organisme en termes d'offres et de positionnement sur les marchés.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] est confiée à un cadre de direction (responsable de pôle ou de service) ou à un chargé de mission... et par défaut au directeur.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur la politique touristique locale et sur la stratégie produit qui en découle ;
- les données, observations, études ou analyses disponibles pouvant l'aider dans son travail ;
- la délégation nécessaire.

Le collaborateur doit avoir :

- des capacités d'analyse,
- des qualités de créativité et d'imagination lui permettant d'innover.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- des connaissances et compétence en marketing ;
- sa connaissance des caractéristiques de l'offre touristique locale et de ses évolutions potentielles ;
- sa connaissance des marchés ou segments de marché cible et/ou des thématiques/lignes ou familles de produits... sur lesquels il travaillera.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur – Responsable de marchés
CDT	Responsable promotion – Responsable commercial – Coordination du service marketing – Chargé de mission
CRT	Responsable de pôle – Responsable de service – Chargé de mission – Responsable de marché – Responsable marketing
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

IV-11 – Etude d’opportunité et définition du produit (conception de produits)

Contour de l’ [activité-responsabilité]

A la demande de l’organisme de tourisme, et à partir du schéma directeur, de la politique touristique ou de la stratégie de l’organisme (...) et des caractéristiques du territoire, des prestataires présents ou potentiels et de leur offre, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- détermine les segments de clientèles touristiques pertinents pour le territoire et leurs attentes ;
- construit, à partir de ces observations, le cahier des charges d’une offre produit qui pourra être construite/produite par l’organisme de tourisme ou par des prestataires du territoire ;
- définit les conditions et modes de promotion possibles de ce futur produit et transmet ces éléments aux personnes concernées ;
- supervise la conception technique des produits (voir IV-14) ;
- s’assure que les personnes chargées de la commercialisation sont informées/formées sur le produit.

Cette [activité-responsabilité] peut s’articuler autour de deux contextes de travail :

- un travail de portée stratégique, inscrite dans le temps, pour la conception de produits pérennes pouvant être commercialisés à de nombreuses reprises, le cas échéant avec des ajustements mineurs ;
- un travail plus conjoncturel pour faire face à une demande spécifique d’un client important.

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] peut s’appuyer sur des techniciens ou des assistants pour réaliser certains aspects de ce travail, sans que cette [activité-responsabilité] ne s’applique à eux.

Degrés de compétence observés et titres d’exercice

Degrés de compétence observés et titres d’exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité], par ses aspects stratégiques, est réservée essentiellement à des cadres de direction (directeur, responsable de pôle ou de service) ou à des chargés de mission (responsable de marchés...) ; selon l’organisme, cela pourra être une activité principale ou secondaire (C-P ou C-S). Dans des structures plus petites, des techniciens pourront prendre en charge cette activité (B-P ou B-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur la politique touristique locale et sur la stratégie produit qui en découle ;
- les données, observations, études ou analyses disponibles pouvant l'aider dans son travail ;
- la délégation nécessaire.

Le collaborateur doit avoir :

- des capacités d'analyse,
- des qualités de créativité et d'imagination lui permettant d'innover.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- des connaissances et compétences en marketing ;
- sa connaissance des caractéristiques de l'offre touristique locale et de ses évolutions potentielles ;
- sa connaissance des marchés ou segments de marché cible et/ou des thématiques/lignes ou familles de produits... sur lesquels il travaillera.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette fonction s'exerce en relation étroite avec la direction de l'organisme.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Chargé de promotion - Chargée d'études d'opportunité
CDT	Chargé de production thématique – Chargé d'entreprises et des filières – Chargé de mission service commercial – Responsable de marché – Responsable de produits
CRT	Chargé de production thématique – Responsable de marché – Responsable marketing
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

- Les [activités-responsabilités] de la famille "observation"
- IV-14 Conception de produits

IV-14 – Conception de produits

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme et à partir d'un cahier des charges préalablement établi, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- travaille avec les différents partenaires et prestataires intéressés ou compétents, pour construire l'offre sous son angle technique et tarifaire ;
- documente l'offre (fiche technique) ;
- travaille avec les services administratifs à la contractualisation des partenariats avec les prestataires si cela est nécessaire ;
- travaille avec les services de communication sur les médias et supports (papier ou numérique) nécessaires pour la commercialisation de l'offre si ces supports sont requis.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Cette [activité-responsabilité] est celle d'un technicien (B-P ou B-S) qui travaillera sous le contrôle du titulaire de l' [activité-responsabilité IV-11] (le directeur par défaut).

Selon la taille de l'organisme, l'activité peut, par défaut, être réalisée par le directeur (C-S) ou un assistant (A-S)

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur la politique touristique locale et sur la stratégie produit qui en découle ;
- le cahier des charges du produit.

Le collaborateur doit avoir :

- des capacités d'analyse,
- des qualités relationnelles et des qualités de négociation pour les liens avec les autres collaborateurs internes ou les prestataires associés.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance de l'offre touristique locale,
- ses connaissances en matière de conception de produits touristiques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette [activité-responsabilité] implique des relations avec des prestataires externes, le service communication et les collaborateurs chargés de la promotion... voire les titulaires des activités des services directs aux publics/touristes/clients pour la formation aux produits.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Chargé de promotion – Chargé de production
CDT	Chargé de production thématique – Chargé des entreprises et filières – Chargé de mission développement de l'offre – Chargé de production et promotion
CRT	Responsable de pôle – Responsable de service – Chargé de production - Chargé de mission thématique
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

- IV-11 – Etude d'opportunité et définition du produit
- IV 21 – Commercialisation produits groupes
- IV-22 – Commercialisation produits individuels
- IV-31 – Responsable produits/gamme/marché

IV-16 – Création / organisation d'événements

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- supervise, coordonne ou dirige la création et l'organisation d'événements professionnels (salon, congrès...), culturels (festivals, concerts...) ou de loisirs (fêtes, animations...) susceptibles de concourir au développement de flux de touristes.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-S	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] peut correspondre à des activités stratégiques prises en charge et supervisées par un cadre de direction (directeur, chargé de mission = C-S ou C-P) ou à des activités opérationnelles (travail d'organisation technique) généralement confiées à des techniciens (B-P ou B-S) pouvant s'appuyer éventuellement sur des personnels polyvalents (A-S ou A-P).

Par défaut (petit organisme) ou pour des événements de moindre importance, la répartition des activités pourra être décalée vers le bas (degré B au lieu de C / degré A au lieu de B).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur la politique touristique locale,
- le cahier des charges de l'évènement,
- les moyens financiers, techniques ou humains nécessaires,
- le temps nécessaire.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités d'organisation,
- des qualités relationnelles et managériales (management transverse),
- parfois des qualités commerciales ou un sens politique (recherche de financement...),
- parfois une culture liée à la nature de l'évènement.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- un réseau relationnel de qualité,
- des connaissances spécifiques liées au type d'évènement ou à sa thématique.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Responsable d'""événement"/festival/fête...
CDT	
CRT	
GF	

Nous n'avons pas relevé d'intitulé de poste dédié ; cette activité constitue généralement l'une des fonctions ou l'une des missions d'un collaborateur dont le titre sera lié à une activité permanente.

Activités-Responsabilités associées

IV-17 – Animation

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- programme, organise, coordonne, supervise une offre d'animation sur un territoire,
- met en œuvre ces animations.

Il peut s'agir d'animations culturelles, sportives, de loisirs... destinées à un public important (ex : soirée dansante...), ou à de petits groupes.

Cette activité concerne les animateurs eux-mêmes et, le cas échéant, le responsable de l'animation (qui peut encadrer une équipe d'animateurs).

Cette activité peut impliquer des coopérations avec des bénévoles et/ou des prestataires locaux.

Les animations proposées peuvent être gratuites ou payantes.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

L'animation en elle-même peut être confiée à un animateur (A-P ou A-S) généraliste (BAFA...) ou spécialisé (dans ce cas, ce peut être un technicien = B-S ou B-P).

Le responsable de l'animation sera généralement un technicien ; à défaut dans les petites structures, ce pourra être le directeur.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur la politique d'animation et, le cas échéant, le cahier des charges de l'animation ou le projet d'animation ;
- les moyens financiers, techniques nécessaires.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles et des qualités d'animateur,
- éventuellement des compétences spécifiques liées à la nature des animations.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- la connaissance de techniques d'animation.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Le poste peut exiger des qualifications liées à l'animation (BAFA) ou à la thématique de l'animation...

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Animateur – Responsable animation
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

IV-18 – Conception de visites, conférences et prestations associées

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- conçoit le contenu et les modes de transmission de connaissances sur une thématique historique, culturelle, géographique, architecturale, naturelle... liés à l'un des éléments du patrimoine touristique local.

La mise en œuvre de ces contenus pourra être le traditionnel "face à face" (visite guidée), un support écrit (guide papier, panneaux d'information...), un audio-guide, un montage audio-visuel ou encore un support multimédia lié aux nouvelles technologies (applications smartphone...).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Cette [activité-responsabilité] implique un niveau de connaissance important du domaine dans lequel s'inscrit le thème de la visite ou de la conférence, ce qui en fait une [activité-responsabilité] de degré B. Lorsque c'est un guide qui la met en œuvre, ce sera essentiellement une fonction principale (B-P)... même si elle s'effectue à temps partiel.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur la politique touristique locale,
- le cas échéant, le cahier des charges de la visite ou de la conférence.

Le collaborateur doit avoir :

- une compétence importante dans le domaine dans lequel s'inscrit la visite ou la conférence ;
- des qualités rédactionnelles pour la mise en forme de la production.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses compétences dans le domaine dans lequel s'inscrit la visite ou la conférence,
- sa connaissance des richesses touristiques locales dans ce domaine.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Guide
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

I-81 - Animation de visite ou de conférence

IV-21 – Commercialisation de produits groupes

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] construit une offre personnalisée pour les clients groupes, par assemblage de différents produits préalablement existants.

Pour ce faire :

- il analyse, reformule et fait valider la demande client ;
- construit une ou plusieurs offres en définissant les conditions techniques et tarifaires de la prestation ;
- il assure si nécessaire la contractualisation de l'offre de la prestation avec le client et, le cas échéant, les prestataires, si cette activité n'est pas faite par un service spécifique de l'organisme de tourisme (dans ce dernier cas, il assure le lien avec ce service) ;
- il effectue le suivi de la prestation si cela est nécessaire et n'est pas pris en charge par un autre service ;

Cette fonction peut aller d'une prestation simple à une prestation complexe, en fonction de la clientèle, de ses besoins ou exigences et de ses moyens (autre mise en forme).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Cette [activité responsabilité] correspond à un degré de technicien (B-P ou B-S) ; elle marie des compétences commerciales (relation avec le client) et techniques (connaissance de l'offre et capacité à assembler des produits répondant aux attentes du client).

Dans de petites structures, elle peut être confiée au directeur pour des demandes ponctuelles, au personnel affecté au service direct des publics/touristes/clients ou à un assistant (A-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur la politique touristique locale,
- la politique "produits" de l'organisme,
- l'information ou la formation sur les produits disponibles et leurs conditions de ventes.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles et commerciales,
- des qualités de négociation.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance de l'offre touristique locale,
- sa connaissance de la politique "produit" et notamment prix.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette [activité-responsabilité] est souvent associée à celle de conception de produits touristiques.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Chargé de production – Chargé de commercialisation – Chargé de clientèle groupe
CDT	Chargé de mission commercialisation – Chargé de mission promotion-production – Chargé de productions thématiques
CRT	Responsable de pôle – Responsable de service
GF	Direction

Activités-Responsabilités associées

IV-14 Conception de produits touristiques.

IV-22 – Commercialisation de produits individuels

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] construit une offre personnalisée pour les clients individuels, par assemblage de différents produits préalablement existants.

Pour ce faire :

- il analyse, reformule et fait valider la demande client ;
- il construit une ou plusieurs offres en définissant les conditions techniques et tarifaires de la prestation ;
- il assure si nécessaire la contractualisation de l'offre de la prestation avec le client et, le cas échéant, les prestataires, si cette activité n'est pas faite par un service spécifique de l'organisme de tourisme (dans ce dernier cas, il assure le lien avec ce service) ;
- il effectue le suivi de la prestation si cela est nécessaire et n'est pas pris en charge par un autre service.

Cette fonction peut aller d'une prestation simple à une prestation complexe en fonction de la clientèle, de ses besoins ou exigences et de ses moyens.(mettre en forme)

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Cette [activité responsabilité] correspond à un degré de technicien (B-P ou B-S) ; elle marie des compétences commerciales (relation avec le client) et techniques (connaissance de l'offre et capacité à assembler des produits répondant aux attentes du client).

Dans de petites structures, elle peut être confiée à des personnels affectés au service direct des publics/touristes/clients, ou à un assistant (A-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur la politique touristique locale,
- la politique "produit" de l'organisme,
- l'information ou la formation sur les produits disponibles et leurs conditions de vente.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles et commerciales,
- des qualités de négociation.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance de l'offre touristique locale,
- sa connaissance de la politique "produit" et notamment prix.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Conseiller en séjour touristique – Responsable accueil
CDT	Chargé de commercialisation – Responsable centrale de réservation
CRT	
GF	Responsable réservation

Activités-Responsabilités associées

IV-91– Assistance production-commercialisation

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assiste un responsable production commercialisation (à comprendre comme le titulaire d'une ou plusieurs [activités-responsabilités] de la famille édition) dans ses fonctions :

- en se voyant déléguer une partie des [activités-responsabilités] promotion commercialisation (sans qu'il y ait transfert de responsabilité : délégation d'action seulement) ;
- en se voyant confier des sous activités ou des tâches particulières liées à l'une des [activités-responsabilités] de la promotion ou de la commercialisation.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] peut être confiée à un technicien, à titre principal ou secondaire, selon la taille de la structure (B-P ou B-S). Ce sera essentiellement le cas lorsque la responsabilité de la promotion est assurée par le directeur ou un cadre de direction.

Elle pourra également être confiée à un assistant à titre principal ou secondaire, selon la taille de la structure, lorsque la promotion est déléguée à un cadre ou un technicien au titre d'activité principale ou exclusive.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information ou la formation nécessaire à la réalisation des travaux qui lui seront confiés.

Le collaborateur doit avoir :

- le portefeuille de compétences de base d'un collaborateur d'organisme de tourisme ;
- éventuellement un domaine de spécialité "production" ou "commercialisation" (acquis par la formation ou l'expérience) lui conférant une compétence particulière pour cette activité.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- les bases des pratiques de la production et/ou de la commercialisation de son organisme.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Assistant promotion – Assistant commercialisation – Conseiller en séjour touristique
CDT	Assistant promotion – Assistant commercialisation – Agent de commercialisation – Chargé de production – Chargé de commercialisation
CRT	Assistant/chargé de promotion – Assistant/chargé de commercialisation
GF	

Activités-Responsabilités associées

Famille V

Activités-responsabilités d'animation de réseaux (prestataires / bénévoles...)

Si l'animation des réseaux dans lesquels s'inscrivent les organismes de tourisme a toujours existé, les réseaux prennent aujourd'hui un rôle stratégique pour la mobilisation des territoires, ce qui implique leur professionnalisation.

En ne constituant pas un champ de formation initiale, l'animation de réseaux doit s'apprendre par l'expérience et la formation professionnelle.

V-01 – Animation du réseau d'adhérents et/ou de prestataires

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] a en charge l'accompagnement, la mobilisation, la dynamisation du réseau d'adhérents ou de prestataires. Pour ce faire, il :

- leur apporte des informations sur la politique touristique locale, les évolutions de la conjoncture, les évolutions du marché touristique local ou les attentes des différents segments de clientèle... ;
- les informe sur les services pouvant être apportés par l'organisme de tourisme ;
- cherche à susciter l'adhésion et la participation de l'adhérent ou du prestataire aux différentes actions mises en œuvre par l'organisme de tourisme dans le cadre de ses missions ;
- favorise les synergies et les partenariats entre les adhérents et/ou les prestataires pour une meilleure efficacité ou efficacité des actions de promotion du tourisme ou du territoire, le développement de nouveaux produits ou l'ouverture à de nouveaux marchés. ;
- cherche à développer les compétences des adhérents ou prestataires hors de leur champ de compétence habituel par de l'échange de pratique ou d'expérience.

Note 1 : cette [activité-responsabilité] peut s'appliquer à des adhérents (prestataires adhérents) et/ou des prestataires (prestataires adhérents et non adhérents), mais dans les deux cas, les modalités d'animation pourront avoir quelques différences liées à la différence de statut. Pour les adhérents on cherchera généralement davantage à créer un sentiment d'appartenance à un groupe/club....

Note 2 : par réseau, il faut entendre tous les prestataires ou adhérents, ou une partie d'entre eux réunis autour d'une thématique qui les intéresse plus particulièrement (qualité, hébergement...).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Cette [activité-responsabilité] devrait être assurée par un technicien capable d'accompagner les adhérents ou prestataires et de répondre à leurs demandes/attentes (B-P ou B-S).

A défaut de personne dédiée, le directeur ou l'un de ses cadres (C-S) ou un assistant (A) pourra prendre en charge cette activité.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur le projet touristique local et la stratégie de l'organisme,
- les délégations nécessaires,
- les moyens nécessaires, notamment en temps.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles, des qualités d'animateur (de groupe), voire des qualités de management transverse (pour mobiliser les adhérents ou les prestataires).

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance des adhérents, de leurs capacités et de leurs besoins,
- sa connaissance des techniques d'animation de réseau.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

L'activité implique de se déplacer régulièrement pour aller au-devant des adhérents et prestataires.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Animateur réseau - Responsable adhérents - Conseiller technique – Assistant meublés...
CDT	Assistant meublé – Assistant technique
CRT	
GF	Directeur - Assistant technique – Technicien – Chargé de développement

Cette activité constitue rarement l'activité unique du collaborateur qui l'a en charge, elle peut donc correspondre à des intitulés de poste les plus divers.

Activités-Responsabilités associées

V-03 Accompagnement du développement des compétences/Formation des adhérents ou prestataires.

V-05– Accompagnement du développement des compétences des adhérents ou prestataires

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] accompagne l'adhérent ou le prestataire dans sa montée en compétence sur des champs (marketing opérationnel, commercialisation, internet, qualité, base de données...) autres que son cœur de métier (hôtellerie...). Cet accompagnement peut être individuel ou collectif ou une combinaison des deux. Il inclut une dimension formation importante, même si elle ne se traduit pas nécessairement par une forme de type : le formateur face aux stagiaires.

Cette [activité-responsabilité] constitue une approche plus individuelle de l'adhérent ou du prestataire que celle de l'animateur réseau... même si elle peut avoir une composante collective et générer la constitution de réseaux.

Contrairement à l'animateur de réseau, le titulaire de l' [activité-responsabilité] n'a pas une vocation générale d'animation de réseau, mais une vocation d'accompagnement des adhérents et/ou prestataires dans le développement de leurs compétences, sur un ou plusieurs champs ...

Note : le titulaire de cette [activité-responsabilité] n'a pas vocation à "faire à la place de" l'adhérent ou du prestataire mais de "l'aider à faire"...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] relève clairement d'un technicien dont ce sera une activité principale ou secondaire (B-P ou B-S).

A défaut, ce peut être une activité secondaire d'un directeur ou d'un cadre de direction ou d'un chargé de mission (C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur le projet touristique local et la stratégie de l'organisme,
- les moyens nécessaires, notamment en temps.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles et pédagogiques,
- une connaissance approfondie de la thématique sur laquelle il interviendra (marketing opérationnel, commercialisation, internet, qualité, base de données...).

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses connaissances dans son champ de spécialité,
- sa connaissance des besoins des adhérents ou prestataires.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Animateur numérique de territoire - Conseiller technique
CDT	Responsable du pôle accompagnement
CRT	
GF	Directeur - Assistant technique – Technicien – Chargé de développement

Activités-Responsabilités associées

V-01 – Animation de réseaux de prestataires ou d'adhérents.

[Activités-responsabilités] d'accompagnement de porteur de projet, classification, labélisation...

V-11– Animation de réseau de bénévoles / population locale / réseaux associatifs et autres acteurs locaux

Contour de l'activité-responsabilité

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] a la responsabilité de mobiliser et de dynamiser le réseau de bénévoles ou la population locale ou le réseau associatif (concernant le réseau de bénévoles, il peut aussi s'agir de le professionnaliser).

A ce titre, il :

- suscite la participation et/ou la mobilisation des bénévoles et de la population locale aux différentes actions mises en œuvre par l'organisme de tourisme dans le cadre de ses missions ;
- favorise les relations et les coopérations entre l'organisme, les prestataires, les bénévoles, les associations et la population locale, pour une meilleure efficacité ou efficacité des actions de promotion du tourisme ou du territoire, et l'identification ou le développement de nouveaux produits ;
- crée les occasions et encadre (encourage et accompagne) les efforts de professionnalisation des bénévoles.

Note : les administrateurs ne sont pas intégrés dans le terme "bénévole".

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		A-S

Cette [activité-responsabilité] concerne essentiellement les petits offices de tourisme qui pallient par l'intervention de bénévoles la faiblesse de leurs moyens. Dans ce contexte, l'animation du réseau de bénévoles peut relever de l'ensemble des collaborateurs de l'organisme.

Elle peut aussi concerner des structures plus importantes qui mobilisent les associations, la population ou des bénévoles dans le cadre d'évènements ponctuels d'importance (festivités locales, festival...). Dans ce cas, l'animation du réseau sera généralement déléguée au responsable de la manifestation.

L'animation de réseaux associatifs peut concerner des organismes plus importants lorsque des enjeux d'animation locale sont portés par les associations.

Les animateurs peuvent éventuellement cumuler cette activité avec celle d'animation.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information sur le projet touristique local et la stratégie d'association de la population ou des bénévoles ;
- le temps nécessaire à cette activité.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles, voire de management transverse.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance des responsables d'associations, des bénévoles et/ou de la population ou de ses leaders d'opinion ;
- son relationnel avec ces personnes.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette [activité-responsabilité] est spécifique des organismes ayant besoin de s'appuyer sur des bénévoles (ou/et la population locale), soit dans le fonctionnement de l'organisme lui-même (ce qui a vocation sans doute à disparaître...), soit dans l'organisation de manifestations locales.

Il existe une attitude partagée ou ambivalente des acteurs des organismes de tourisme, liée au paradoxe existant entre le besoin d'avoir recours à ce type d'acteurs et la difficulté à gérer ce type d'acteurs dont les motivations ne sont pas toujours (ou pas seulement) à vocation touristique.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

Famille VI

Activités-responsabilités liées à l'observation des pratiques touristiques, l'analyse et la production de données

VI-01 – Stratégie et organisation du recueil de données touristiques

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure l'organisation de la collecte des données (récolte/recueil) auprès des différentes sources existantes : services internes, autres organismes de tourisme, prestataires touristiques... ;
- définit l'organisation de ces données et leur intégration dans les bases de données informatisées existantes ou à créer ;
- supervise et assure de suivi de la collecte effective des données, la mise à jour de ces données et l'exploitation de ces données ;
- est garant de la qualité de ces données, de leur traçabilité et de leur intégrité.

Cette [activité-responsabilité] n'implique pas que son titulaire fasse lui-même le travail d'exécution (saisie) ou de traitement (mise à jour ou mise à niveau de fichier...). Ces différents travaux peuvent être délégués à d'autres collaborateurs (voir VI-03 – Recueil et mise à jour de données ou VI-91 – Assistant observatoire et gestion de données).

Cette [activité-responsabilité] n'implique pas la maîtrise de l'informatique en matière de gestion des bases de données, mais des notions sont requises.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	
Degré A		

La responsabilité de l'observatoire et de la collecte de données relève historiquement d'un technicien assez autonome (B-P) qui cumule les fonctions d'organiser la collecte des données, de les analyser et de produire différents bilans d'activité ou études prospectives.

Cette [activité-responsabilité] tend à trouver un rôle plus stratégique et plus intégré à l'ensemble de l'organisme de tourisme (l'observatoire fournit des données utilisables par la promotion ou la production par exemple), ce qui la fait évoluer vers des postes de cadre de direction ou de chargé de mission (degré C-P ou C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations sur le projet touristique local et la stratégie de l'organisme de tourisme (pour permettre au collaborateur de contextualiser ses travaux) ;
- les outils techniques (matériel informatique et logiciel) et les moyens humains (compétence en informatique ou gestion de base de données, saisie et mise à jour des bases).

Le collaborateur doit avoir :

- de bonnes capacités d'analyse et de synthèse,
- des notions de traitement statistique de données,
- de la pédagogie (pour communiquer sur les données recueillies).

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une connaissance des sources de données et de la nature de ces données,
- des connaissances élémentaires en gestion de base de données.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Responsable statistique
CDT	Chargé des territoires et des outils d'observation – Chargé de mission observatoire économique – Chargé de mission observatoire – Responsable observatoire – Responsable de l'observation économique, des études et des ressources...
CRT	Responsable de pôle observatoire - Chargé de l'animation de l'observatoire régional – Responsable service études – Chargé d'études – Responsable observatoire régional
GF	Directeur – Responsable du pôle commercial

Activités-Responsabilités associées

VI-03 Recueil et mise à jour de données touristiques.

VI-91 Assistant observatoire et gestion des bases de données.

VI-03 – Recueil et mise à jour de données

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, et sous la responsabilité du titulaire de l' [activité-responsabilité] "stratégie et organisation du recueil de données touristiques" (ou à défaut du directeur) le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la collecte des données (récolte/recueil) auprès des différentes sources existantes : services internes, autres organismes de tourisme, prestataires touristiques... ;
- intègre ces données dans les bases de données informatisées existantes ;
- relance les interlocuteurs internes ou externes chargés de fournir les données ;
- met à jour par l'organisation de mailing papier ou numérique ou par enquête téléphonique les données des bases.

Des travaux relevant de cette [activité-responsabilité] peuvent être délégués à d'autres collaborateurs (assistant observatoire et gestion de données).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] relève souvent d'un technicien ayant reçu une formation conséquente sur l'utilisation des outils de gestion de bases de données (B-P ou B-S). Elle peut également être confiée à des assistants ayant les qualités de rigueur, de maîtrise des outils informatiques et relationnels nécessaires à la collecte des données (A-P ou A-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations et/ou de la formation sur les bases de données et leur gestion au sein de l'organisme ;
- les outils techniques (matériel informatique et logiciel).

Le collaborateur doit avoir :

- de la rigueur et être fiable,
- des qualités relationnelle pour les relations avec les "fournisseurs de données".

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une connaissance des sources de données et de la nature de ces données,
- des connaissances élémentaires en gestion de base de données.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	Assistant observatoire
CRT	Assistant observatoire
GF	

Activités-Responsabilités associées

VI-01 Stratégie et organisation du recueil de données touristiques.

VI-91 Assistant observatoire et gestion des bases de données.

VI-11 – Conception d'études et réalisation d'études

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la conception d'études ou/et l'élaboration de cahier des charges d'études visant à collecter des données sur les fréquentations touristiques, sur les comportements des touristes, sur la segmentation de la clientèle touristique, sur l'offre ou la qualité de l'offre touristique ou sur tout autre aspect sur lequel la collecte de données est jugée importante ;
- assure l'organisation matérielle de l'étude (si interne) ou la construction du partenariat (si co-organisation avec un partenaire : école de commerce, faculté d'économie ou de sociologie...) ou l'achat de prestation (si l'étude est sous-traitée) ;
- assure la mise en forme des données recueillies et/ou l'intégration dans les bases de données de l'organisme de tourisme.

Il peut éventuellement être décisionnaire ou conseil sur les études à réaliser.

Cette [activité-responsabilité] inclut le benchmark (étude des pratiques d'autres acteurs comparables sur un thème donné).

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] peut s'appuyer, le cas échéant, sur des collaborateurs permanents ou non pour les phases opérationnelles de l'étude.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

La responsabilité liée à cette [activité-responsabilité] en fait prioritairement une fonction de degré C (chargé de mission, responsable de pôle ou de service). A défaut ou en complément, des techniciens peuvent assurer cette [activité-responsabilité].

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations sur le projet touristique local et la stratégie de l'organisme de tourisme (pour permettre au collaborateur de contextualiser ses travaux) ;
- les outils techniques (matériel informatique et logiciel).

Le collaborateur doit avoir :

- de bonnes capacités d'analyse et de synthèse,

- des notions de traitement statistique de données et de conception d'études,
- de la pédagogie (pour communiquer sur les données recueillies).

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une connaissance technique d'étude et de traitement/dépouillement des données.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Responsable études
CDT	Chargé des territoires et des outils d'observation – Chargé de mission observatoire économique – Chargé de mission observatoire – Responsable observatoire – Responsable de l'observation économique, des études et des ressources – Chargé d'études...
CRT	Responsable de pôle observatoire - Chargé de l'animation de l'observatoire régional – Responsable service études – Chargé d'études – Responsable observatoire régional
GF	Directeur – Responsable du pôle commercial

Activités-Responsabilités associées

VI-21– Analyse économique et prospective des données touristiques et mise en forme des résultats

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- analyse les données quantitatives et qualitatives recueillies par le système de veille et d'observation touristique ou dans le cadre d'études ;
- met en forme ces données pour fournir une lecture bilancielle et/ou prospective des tendances observées, et ce sur le court, le moyen, ou le long terme... ;
- met en forme ces données sous différentes formes pour les rendre accessibles aux différents publics concernés : note de conjoncture, rapport approfondi... ;
- éventuellement assure la présentation de ces données ou conçoit des dispositifs pour assurer leur diffusion.

Il s'agit, dans le cadre de cette fonction, de faire ressortir les évolutions conjoncturelles et structurelles des pratiques touristiques et/ou de l'offre touristique et/ou des consommations touristiques, et d'analyser leurs conséquences économiques pour guider les décideurs politiques, les prestataires actuels ou potentiels...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

La responsabilité liée à cette [activité-responsabilité] en fait prioritairement une fonction de degré C (chargé de mission, responsable de pôle ou de service). A défaut ou en complément, des techniciens peuvent assurer cette [activité-responsabilité].

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations sur le projet touristique local et la stratégie de l'organisme de tourisme (pour permettre au collaborateur de contextualiser ses travaux) ;
- les outils techniques (matériel informatique et logiciel).

Le collaborateur doit avoir :

- de bonnes capacités d'analyse et de synthèse,
- des notions de traitement statistique de donnée et des notions d'économie,
- de la pédagogie (pour communiquer sur les résultats).

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance des enjeux économiques du territoire,
- ses connaissances en matière d'analyse économique et de prospective.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette [activité-responsabilité] suppose une collaboration constante avec la direction ou/et les instances politiques de l'organisme pour être au plus près des problématiques stratégiques de l'organisme et du territoire.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Responsable statistique
CDT	Chargé des territoires et des outils d'observation – Chargé de mission observatoire économique – Chargé de mission observatoire – Responsable observatoire – Responsable de l'observation économique, des études et des ressources...
CRT	Responsable de pôle observatoire - Chargé de l'animation de l'observatoire régional – Responsable service études – Chargé d'études – Responsable observatoire régional
GF	Directeur – Responsable du pôle commercial

Activités-Responsabilités associées

VI-23 Analyse "Marketing" des données touristiques et mise en forme des résultats.

VI-23 – Analyse “Marketing” des données touristiques et mise en forme des résultats

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- analyse les données quantitatives et qualitatives recueillies par le système de veille et d'observation touristique ou dans le cadre d'études ;
- met en forme ces données pour fournir une lecture marketing en terme de besoins ou d'attentes des touristes, d'opportunités (marchés à développer...), de contraintes ou de faiblesses ;
- met en forme ces données sous différentes formes pour les rendre accessibles aux différents publics concernés ;
- éventuellement assure la présentation de ces données ou conçoit des dispositifs pour assurer leur diffusion.

Il s'agit, dans le cadre de cette [activité-responsabilité], de faire ressortir les évolutions conjoncturelles et structurelles des pratiques et attentes touristiques et d'analyser leurs conséquences en termes d'offre de service touristique sur le territoire (développement d'une offre de produits pertinente avec les attentes des touristes et la politique ou la stratégie touristique locale ou/et d'adapter le marketing mix et les communications de l'organisme auprès des différentes clientèles).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré III		

La responsabilité liée à cette [activité-responsabilité] en fait prioritairement une fonction de degré C (chargé de mission, responsable de pôle ou de service). A défaut ou en complément, des techniciens peuvent assurer cette [activité-responsabilité].

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations sur le projet touristique local et la stratégie de l'organisme de tourisme (pour permettre au collaborateur de contextualiser ses travaux) ;
- les outils techniques (matériel informatique et logiciel).

Le collaborateur doit avoir :

- de bonnes capacités d'analyse et de synthèse,
- des notions de traitement statistique de données et des notions de marketing,
- de la pédagogie (pour communiquer sur les résultats).

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance des enjeux économiques du territoire,
- sa connaissance en matière de marketing et marketing touristique.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Cette [activité-responsabilité] suppose une collaboration constante avec la direction ou/et les responsables des services promotion, ou production ou marketing pour être au plus près des problématiques stratégiques de l'organisme.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Responsable statistique
CDT	Chargé des territoires et des outils d'observation – Chargé de mission observatoire économique – Chargé de mission observatoire – Responsable observatoire – Responsable de l'observation économique, des études et des ressources...
CRT	Responsable de pôle observatoire - Chargé de l'animation de l'observatoire régional – Responsable service études – Chargé d'études – Responsable observatoire régional
GF	Directeur – Responsable du pôle commercial

Activités-Responsabilités associées

- VI-21– Analyse économique et prospective des données touristiques et mise en forme des résultats.

VI-91 – Assistance observatoire et gestion de données

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assiste un responsable observatoire ou études ou marketing (à comprendre comme le titulaire d'une ou plusieurs [activités-responsabilités] de la famille VI Activités-responsabilités liées à l'observation des pratiques touristiques, l'analyse et la production de données) dans ses fonctions :

- en se voyant déléguer une partie des [activités-responsabilités] de recueil, de saisie ou de mise en forme de données touristiques (sans qu'il y ait transfert de responsabilité : délégation d'action seulement) ;
- en se voyant confier des sous activités ou des tâches particulières liées à l'une des [activités-responsabilités] de l'observation, des études ou du recueil de données.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] peut être confiée à un technicien, à titre principal ou secondaire (B-P ou B-S), ou selon la taille de la structure à un assistant à titre principal ou secondaire.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'information ou la formation nécessaire à la réalisation des travaux qui lui seront confiés.

Le collaborateur doit avoir :

- le portefeuille de compétences de base d'un collaborateur d'organisme de tourisme.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance des outils de gestion de données de l'organisme.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Assistant observatoire
CDT	Assistant observatoire et centre de ressources
CRT	Assistant observatoire
GF	

Activités-Responsabilités associées

Famille VII

Activités-responsabilités d'ingénierie, d'accompagnement de porteurs de projet, de classification et de labellisation...

VII-01 – Ingénierie touristique - accompagnement de projets touristiques structurants

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- participe à l'accompagnement des élus dans la conception de la politique touristique du territoire et, le cas échéant, participe à l'élaboration du schéma touristique régional, départemental ou local (selon le territoire de référence de l'organisme : région, département, intercommunal ou communal) ;
- accompagne et/ou pilote la mise en œuvre opérationnelle de la politique touristique du territoire ;
- accompagne les collectivités et/ou les partenaires/prestataires dans l'étude et la mise en place de projets structurants pour le développement de l'offre touristique locale, dans un contexte de développement économique et/ou de développement du territoire.

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] peut déléguer certains aspects techniques ou opérationnels de ce travail à des techniciens ou des assistants, sans délégation de responsabilité, et donc sans que ces derniers ne relèvent de cette [activité-responsabilité].

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		
Degré A		

Les responsabilités associées à cette [activité-responsabilité] la positionnent au degré C (C-P ou C-S). Cette [activité-responsabilité] sera confiée à des directeurs, des cadres de direction ou des chargés de mission.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations sur le projet touristique local et la stratégie de l'organisme de tourisme (pour permettre au collaborateur de contextualiser ses travaux).

Le collaborateur doit avoir :

- de bonnes capacités d'analyse et de synthèse,
- de bonnes qualités relationnelles avec la capacité à évoluer dans un environnement "politique".

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- des connaissances et savoir-faire en ingénierie touristique, en conseil et en management de projet.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Il s'agit d'une [activité-responsabilité] stratégique, qui demande une relation suivie et privilégiée avec les politiques et acteurs locaux, ce qui implique des capacités de bon niveau et un sens politique affirmé.

Cette [activité-responsabilité] implique un travail de proximité avec le directeur de l'organisme.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Chargé de mission
CDT	Directeur – Chargé de mission ingénierie – Directeur/Responsable du service aménagement – Chargé de mission aménagement
CRT	Directeur – Chargé de mission ingénierie – Chargé de mission développement – Responsable de pôle ou de service...
GF	

Activités-Responsabilités associées

VII-05– Accompagnement porteurs de projet

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] accompagne un prestataire du tourisme actuel ou à venir dans la mise en place de son projet (location d'une chambre d'hôte ou d'un gîte, création ou amélioration d'un équipement de loisirs...).

Cet accompagnement peut avoir lieu sur l'intégralité (de l'étude de faisabilité au diagnostic post-réalisation) ou sur une partie du projet.

Il nécessite souvent la mise en contact, voire la coordination, entre plusieurs professionnels extérieurs qui possèdent des champs d'actions complémentaires pour le projet.

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] peut déléguer certains aspects de l'accompagnement à d'autres acteurs internes ou externes, sans transfert vers ces derniers de la responsabilité globale de l'accompagnement.

Note : contrairement à l' [activité-responsabilité] VII-01, il ne s'agit pas là de projet structurant.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Ce type d'accompagnement sera généralement confié à des techniciens (B-P ou B-S) expérimentés en matière d'accompagnement.

A défaut, cette [activité-responsabilité] pourra être réalisée par les directeurs ou cadres de direction (C-S ou C-P).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations sur le projet touristique local et la stratégie de l'organisme de tourisme (pour permettre au collaborateur de contextualiser ses travaux) ;
- des éléments sur la politique d'accompagnement des porteurs de projet ;
- les moyens financiers et les moyens en temps nécessaires à cette [activité-responsabilité].

Le collaborateur doit avoir :

- des compétences sur les thématiques sur lesquelles il réalisera l'accompagnement,
- des qualités relationnelles et de négociation (voire de management transverse) pour l'accompagnement.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses connaissances sur les méthodologies d'accompagnement,
- ses connaissances sur le champ accompagné,
- des connaissances sur la réglementation liée aux projets accompagnés.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] doit entretenir une relation privilégiée et suivie avec les "demandeurs" d'accompagnement ainsi qu'avec les différents réseaux utiles. Cela demande un travail conséquent de co-pilotage de projets, c'est-à-dire de communication, de formalisation, d'ajustement et de validation, voire d'évaluation, des projets.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur – Assistant technique
CDT	Assistant technique – Responsable aménagement
CRT	Responsable ingénierie
GF	Directeur – Conseiller technique – Accompagnateur de projet

Activités-Responsabilités associées

VII-11 – Accompagnement à la classification, à l’acquisition d’un label ou d’une certification qualité

Contour de l’ [activité-responsabilité]

A la demande de l’organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la promotion (sensibilisation, préconisation) d’un label ou d’une norme qualité des prestataires de son territoire ou de ses adhérents ;
- accompagne les prestataires de son territoire ou les adhérents volontaires dans leurs démarches pour obtenir une certification ou un label, à la fois sur les aspects techniques, méthodologiques et administratifs.

Note : cette [activité-responsabilité] ne concerne pas les personnes qui assurent ce type de prestation en interne, pour l’organisme de tourisme lui-même (voir [activités-responsabilités] supports).

Degrés de compétence observés et titres d’exercice

Degrés de compétence observés et titres d’exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] sera essentiellement confiée à des techniciens (B-P ou B-S). Elle sera confiée par défaut au directeur.

Ressources nécessaires/requises

L’organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations sur le projet touristique local et la stratégie de l’organisme de tourisme (pour permettre au collaborateur de contextualiser ses travaux) ;
- des éléments sur la politique d’accompagnement des adhérents et/ou des prestataires ;
- la formation sur les techniques d’accompagnement et sur les contraintes techniques et réglementaires liées à la classification, la labellisation ou à la certification ;
- le temps nécessaire à cette [activité-responsabilité].

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles et pédagogiques.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- la maîtrise de la réglementation liée à la classification, la labellisation ou la certification et ses évolutions.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Responsable classement meublés
CDT	Assistant meublés – Assistant technique qualité hébergement
CRT	Chargé de mission
GF	Assistant technique en charge du suivi qualité – Responsable service technique – Assistant technique

Activités-Responsabilités associées

VII-15 – Opérateur de classification ou de labélisation

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, et dans le cadre de l'agrément détenu par l'organisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure l'instruction du dossier préalable à la classification ou la labélisation d'un prestataire,
- classe ou décerne le label (ou présente le dossier à l'instance chargée de le décerner).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] sera essentiellement confiée à des techniciens (B-P ou B-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations sur le projet touristique local et la stratégie de l'organisme de tourisme (pour permettre au collaborateur de contextualiser ses travaux) ;
- des éléments sur la politique de classement ou de labélisation de l'organisme ;
- la formation sur les aspects techniques et réglementaires de la classification ou de la labélisation ;
- le temps nécessaire à cette [activité-responsabilité].

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles,
- de la rigueur.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- la maîtrise de la réglementation liée à la classification et/ou à la labélisation et ses évolutions.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

R.A.S.

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Responsable classement meublés
CDT	Assistant meublés – Assistant technique qualité hébergement
CRT	Chargé de mission
GF	Assistant technique en charge du suivi qualité – Responsable service technique – Assistant technique

Activités-Responsabilités associées

Famille VIII

Activités-responsabilités supports

VIII-01 – Accueil (de l'organisme)

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure l'accueil, le renseignement, le traitement des demandes et l'orientation des différents visiteurs de l'organisme de tourisme (hors les touristes eux-mêmes).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	

Cette [activité-responsabilité] relève logiquement du degré A.

Elle peut être mise en œuvre par un collaborateur de degré B, à titre secondaire (remplacement, ou accueil de visiteurs trop peu fréquents pour que cela constitue un poste) ou à titre principal, en complément aux [activités-responsabilités] de degré B.

Ressources nécessaires/requises

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités relationnelles.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une connaissance de l'organisme et des rôles de chacun pour une bonne orientation des visiteurs.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Assistante administrative - Conseiller en séjour
CDT	Assistante administrative
CRT	Hôtesse d'accueil
GF	Agent de réservation

Activités-Responsabilités associées

VIII-03– Secrétariat administratif – Gestion administrative

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure, auprès d'un cadre ou d'un technicien spécialisé, l'instruction ou le suivi administratif de dossiers.

Cette [activité-responsabilité] peut s'exercer auprès de cadres ou de techniciens de domaines de spécialité différents (marketing, veille, promotion, éditions...), moyennant un temps d'adaptation. Elle n'implique pas que son titulaire soit lui-même un spécialiste.

En complément, le titulaire de cette fonction pourrait rédiger des courriers, gérer des plannings, établir des revues de presse...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] relève essentiellement du degré A et elle est généralement effectuée à titre principal.

Dans de petites structures, des personnels du service direct aux publics/touristes/clients peuvent prendre en charge cette [activité-responsabilité].

De la même façon, des techniciens peuvent, à titre secondaire, effectuer des travaux de ce type (A-S).

Ressources nécessaires/requises

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités de rigueur et d'organisation personnelle.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance de l'organisme et de son fonctionnement,
- sa maîtrise des outils bureautiques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Assistante administrative - Secrétaire
CDT	Assistante administrative - Secrétaire
CRT	Assistante administrative - Secrétaire
GF	Assistant technique – Agent de réservation - Assistante administrative - Secrétaire

Activités-Responsabilités associées

II-91 Assistant promotion

III-91 Assistant édition

IV-91 Assistant production/commercialisation

VI-91 Assistant observatoire

VIII-05 – Secrétariat de direction

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est capable d'apporter des réponses de premier niveau aux interlocuteurs de la direction en cas d'absence de son directeur, d'organiser des réunions, de rédiger des projets de courrier, de préparer des dossiers...
- prend en charge le suivi administratif de tous les dossiers de sa direction, gère l'agenda et le planning de son directeur ou du cadre auquel il est attaché (lui rappeler les échéances, les dossiers importants...), a la capacité et l'autonomie nécessaire pour lui prendre des rendez-vous.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] pourra être confiée à un technicien (B-P) dans les cas où l'importance de l'organisme implique qu'un poste soit majoritairement consacré au secrétariat de direction.

Elle pourra être une [activité-responsabilité] confiée à une assistante (A-P) lorsque cette activité représente un volume marginal de son temps de travail.

Ressources nécessaires/requises

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités de rigueur et d'organisation personnelle,
- une capacité à définir l'importance d'une demande et la réponse qu'il convient de lui apporter.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance de l'organisme et de son fonctionnement,
- sa maîtrise des outils bureautiques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	Secrétaire de direction
CRT	Secrétaire de direction
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-08 – Secrétariat des assemblées et de la vie juridique de l'organisme

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] gère les aspects juridiques des relations avec les assemblées, conseils... qui assurent l'administration de l'organisme de tourisme : convocation, compte-rendu, gestion de fichier élus...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] est en général confiée à une assistante administrative ou une assistante de direction en complément de son travail habituel.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la formation sur le formalisme et les usages propres à l'organisme.

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités de rigueur et d'organisation personnelle,
- des qualités relationnelles (pour les liens téléphoniques avec les membres des instances).

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance de l'organisme et de son fonctionnement,
- sa maîtrise des outils bureautiques,
- sa connaissance du formalisme juridique liée à la forme de l'organisme.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-11 – Moyens généraux

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure la gestion des locaux (entretien, maintenance, sécurité...) et/ou la gestion des véhicules de l'organisme et/ou la gestion des différents contrats de l'organisme (locaux, entretien des locaux, entretien des véhicules, assurances...).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] relève logiquement du degré B. Elle pourra être confiée à une assistante (A-P ou B-S) dans les petites structures..., voire au directeur (C-S) dans les très petites structures ou pour des négociations/renégociations complexes.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la délégation nécessaire

Le collaborateur doit avoir :

- une bonne organisation personnelle,
- des qualités de négociation.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- des connaissances techniques (normes de sécurité) ou juridiques (contrats) en lien avec les contours de son poste.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Responsable logistique
CDT	
CRT	Directeur des ressources – Chargé de logistique
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-13 – Petite intendance

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure la gestion des petites fournitures (de bureau, d'hygiène...) et/ou assure la gestion du stock de documentation...

Il assure, sous la responsabilité de son responsable, les commandes de réapprovisionnement si nécessaire.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] est souvent associée à un poste d'assistant ou de secrétaire, ou, pour la gestion du stock de documentation, à un collaborateur du service direct auprès des publics/touristes/clients.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la délégation nécessaire.

Le collaborateur doit avoir :

- la rigueur dans le suivi des stocks et commandes.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-15 – Manutention / logistique

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure différentes fonctions de manutention ou de logistique.

Il peut notamment assurer la livraison ou la distribution de la documentation touristique, tant au sein de l'organisme qu'à l'extérieur.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] relève du degré A.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les instructions nécessaires.

Le collaborateur doit avoir :

- les capacités physiques requises.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	Factotum – Chargé de la logistique et de la documentation
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-21 – Responsabilité qualité

Contour de l'activité-responsabilité

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant pour l'organisme dans son ensemble du respect des normes qualité applicables ;
- assure le contrôle qualité des processus, le traitement des non-conformités, la formation des différents personnels...

Cette fonction s'applique pour l'organisme lui-même et ne se confond pas avec les fonctions d'accompagnement des porteurs de projet, même s'il n'est pas exclu qu'une même personne assure les deux fonctions.

Cette fonction doit être distinguée du correspondant qualité décrit dans la fiche suivante.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] relève du degré B.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'engagement de la direction dans la mise en œuvre du dispositif qualité,
- les formations nécessaires.

Le collaborateur doit avoir :

- des connaissances générales en matière de mise en œuvre de démarches qualité,
- de la pédagogie.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance des normes qualités applicables à l'organisme.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Responsable qualité
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-23 Correspondant qualité

VIII-23 – Correspondant qualité

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure la supervision du respect de l'application des normes qualité applicables à un service de l'organisme.

Il rend compte de ses observations au responsable qualité ou, à défaut, à sa direction.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] n'implique pas une maîtrise des techniques de la qualité, mais seulement une connaissance des règles qualité applicables à un service de l'organisme (généralement l'accueil), ce qui en fait une [activité-responsabilité] de degré A.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la formation à la norme qualité applicable et son référentiel,
- le temps nécessaire pour assurer cette [activité-responsabilité].

Le collaborateur doit avoir :

- des qualités de rigueur (mise en œuvre des processus),
- des qualités de management pour partager les exigences qualité avec ses collaborateurs ou collègues de travail.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa connaissance de la méthodologie de suivi de la qualité dans son service.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Correspondant qualité
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-31 – Référent système d'information

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure une mission de veille technologique et de conseil sur les choix de l'organisme en termes de système d'information et/ou de sécurité des données et/ou de sécurité informatique.

Cette [activité-responsabilité] n'implique pas qu'il soit un technicien informatique.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] sera généralement confiée, soit à un technicien informatique (B-P) si l'organisme en a un, soit à un cadre de direction (C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- le temps nécessaire pour cette [activité-responsabilité].

Le collaborateur doit avoir :

- des connaissances générales et un goût pour l'informatique.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses connaissances en matière de système d'information, d'offres du marché (matériels et logiciels)...

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	Chargé de mission nouvelles technologies
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-33 – Administration réseau

Contour de l'activité-responsabilité

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure l'administration du ou des réseaux utilisés par l'organisme de tourisme ;
- assure la gestion des droits d'accès des utilisateurs ;
- dépanne le réseau en cas de défaillance de ce dernier, seul ou avec l'appui d'un prestataire externe.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] technique relève du degré B.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la délégation nécessaire,
- la formation au matériel, logiciel et aux évolutions technologiques.

Le collaborateur doit avoir :

- de bonnes connaissances en administration de réseau.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses connaissances techniques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Technicien informatique
CDT	Chargé de mission nouvelles technologies – Technicien informatique
CRT	Responsable réseau – Technicien informatique
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-35 – Administration bases de données

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- garantit la sécurité et la disponibilité des bases de données de l'organisme,
- assure la mise à disposition des données aux utilisateurs,
- éventuellement supervise la collecte et la mise à jour des données.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Activité technique de degré B, qui peut être confiée parfois à un cadre de direction/chef de service (C-S)

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- la délégation nécessaire,
- la formation au matériel, logiciel et aux évolutions technologiques.

Le collaborateur doit avoir :

- de bonnes connaissances en gestion de bases de données.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses connaissances techniques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Technicien informatique
CDT	Technicien bases de données et informatique – Coordinateur bases de données – Technicien informatique
CRT	Responsable bases de données
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-37– Développement applications

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure le développement d'applications propres à l'organisme de tourisme : applicatifs, outils de gestion de bases de données, web...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] est confiée à un technicien informatique (B-P).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- le cahier des charges des applications à développer,
- la formation pour le maintien de la compétence technique.

Le collaborateur doit avoir :

- une maîtrise de l'informatique.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses connaissances techniques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Technicien informatique
CDT	Technicien informatique – Développeur multimédia
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-41 – Contrôle budgétaire/Contrôle de gestion

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant du processus d'élaboration du budget ainsi que de son exécution devant sa hiérarchie ou ses mandants ;
- assure ou supervise la partie technique de la construction budgétaire (élaboration du budget, sur la base des décisions stratégiques et/ou opérationnelles qui lui sont données) ;
- assure le suivi de l'exécution du budget, analyse les écarts, et informe (selon une périodicité et des modalités prévues) et/ou alerte (en cas d'anomalie urgente ou importante) sur les écarts les responsables concernés.

Note : cette [activité-responsabilité] concerne la personne qui est garante de l'élaboration et du suivi de l'exécution..., ce qui ne se confond pas nécessairement avec celle qui fera le travail effectif. Exemple : dans un conseil régional, c'est le directeur financier qui assure cette fonction, même s'il en confie l'exécution partielle à un collaborateur.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	
Degré B	B-P	
Degré A		

Selon l'organisation interne de l'organisme et sa taille, cette responsabilité pourra être assumée par le directeur, par un cadre chef de service ou par un technicien.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- l'ensemble des données et orientations budgétaires.

Le collaborateur doit avoir :

- une maîtrise des techniques budgétaires, selon le cas, privées ou publiques.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa technicité.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Secrétaire général – Directeur service administratif
CDT	Responsable administratif et financier
CRT	Responsable financier - Directeur des ressources
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

VIII-43 – Suivi budgétaire

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure le suivi de l'exécution du budget, analyse les écarts, et informe (selon une périodicité et des modalités prévues) et/ou alerte (en cas d'anomalie urgente ou importante) sur les écarts les responsables concernés.

Note : cette [activité-responsabilité] concerne la personne qui effectue le travail et non celle qui en est le garant (voir fonction précédente).

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] relève d'un technicien du degré B.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- le budget.

Le collaborateur doit avoir :

- une maîtrise des techniques budgétaires, selon le cas, privées ou publiques.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa technicité.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Comptable
CDT	Comptable – Chef comptable
CRT	Comptable
GF	Comptable – Secrétaire comptable

Activités-Responsabilités associées

VIII-45– Gestion d'un budget

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] est conduit, dans le cadre de son domaine de spécialité, à gérer un budget (budget marketing, budget de communication...), sans appartenir à un métier de la finance.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] peut être confiée à un technicien ou un cadre des différentes familles de fonction.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- le budget à gérer.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- un minimum de connaissance des règles budgétaires.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-47 – Comptabilité

Contour de l'activité-responsabilité

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure la tenue de la comptabilité de l'organisme et prépare les états financiers de fin d'année.

Il peut agir dans le cadre de la comptabilité privée ou de la comptabilité publique.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] est confiée à un technicien de la comptabilité.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- Les éléments et pièces comptables.

Le collaborateur doit avoir :

- une compétence en matière de comptabilité et de fiscalité.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa technique.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Comptable
CDT	Comptable – Chef comptable
CRT	Comptable
GF	Comptable

Activités-Responsabilités associées

VIII-49 – Opérations comptables

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] procède à des enregistrements comptables (comptabilité fournisseurs ou clients), sans aller au-delà de ces enregistrements. Il n'élabore pas les états financiers de fin d'année.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B		
Degré A	A-P	A-S

Cette [activité-responsabilité] relève d'un collaborateur de degré A : assistant administratif – secrétaire comptable – aide comptable...

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les pièces à saisir.

Le collaborateur doit avoir :

- des connaissances minimales en comptabilité et dans l'utilisation du logiciel comptable de l'organisme.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses connaissances techniques.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Secrétaire comptable
CDT	Secrétaire comptable – Assistant comptable
CRT	Aide comptable – Secrétaire comptable
GF	

Activités-Responsabilités associées

VIII-51 – Gestion des ressources humaines et administration du personnel

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure toutes les opérations d'administration du personnel liées à la vie du contrat de travail ;
- et le cas échéant les opérations liées à la gestion des ressources humaines (plan de formation...).

La prise en charge des opérations de gestion des ressources humaines dépendra de la taille de l'organisme et de la qualification de la personne qui prend cette [activité-responsabilité] en charge.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Niveau III		

Cette [activité-responsabilité], essentiellement technique (B-P ou B-S), pourra être confiée à un comptable, surtout si elle se limite à l'administration du personnel.

Si elle inclut la gestion des ressources humaines, elle pourra relever d'un responsable des ressources humaines ou d'un responsable administratif.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- des informations sur la politique de gestion des ressources humaines de l'organisme.

Le collaborateur doit avoir :

- des compétences en administration du personnel, en droit social et, le cas échéant, en gestion des ressources humaines.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa technicité.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur - Secrétaire général – Directeur administratif
CDT	Responsable administratif – Responsable des ressources humaines
CRT	Directeur des ressources – Responsable des ressources humaines
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

VIII-55 – Paies et déclaration sociales

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] élabore chaque mois la paie des collaborateurs de l'organisme et effectue les déclarations sociales mensuelles et annuelles correspondantes...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		
Degré B	B-P	
Degré A	A-P	

Cette [activité-responsabilité] relève logiquement d'un technicien (comptable...). Dans de petites structures, elle sera confiée à un assistant administratif.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- les données de paie.

Le collaborateur doit avoir :

- des connaissances en matière de paie.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa technique.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Comptable – Responsable ressources humaines - Assistant
CDT	Comptable – Responsable ressources humaines - Assistant
CRT	Comptable – Responsable ressources humaines - Assistant
GF	Comptable – Aide-comptable - Assistant

Activités-Responsabilités associées

VIII-61 – Fonction juridique

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant de la conformité juridique des actes de l'organisme ;
- établit les différents contrats avec des tiers (partenariat...);
- assure la gestion juridique des droits attachés aux textes, images, films... utilisés par l'organisme ;
- rédige des procédures de marchés/marchés publics...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C		C-S
Degré B	B-P	
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] relève d'un juriste (technicien degré B) ou d'un cadre de direction de formation juridique (C-S).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- le contexte des différentes procédures à sécuriser et actes à établir.

Le collaborateur doit avoir :

- des connaissances et un savoir-faire juridique spécialisé ou non.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- sa technicité.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Secrétaire général
CDT	Responsable administratif et financier
CRT	Juriste
GF	

Activités-Responsabilités associées

Famille IX

Activités-responsabilités managériales (dont direction)

IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- collabore à l'élaboration des axes stratégiques de développement touristique pour son territoire de référence (la définition relevant de ses mandants ou de son autorité de tutelle) ;
- participe à l'élaboration et à la définition des axes d'actions stratégiques de l'organisme de tourisme qu'il dirige ;
- élabore ou co-élabore avec ses mandants et, le cas échéant son autorité de tutelle, les axes d'actions opérationnelles...

Il sera garant devant ses mandants de la mise en œuvre des axes retenus.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	
Degré B		
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] revient à un directeur ou un cadre de direction (degré C).

Dans une petite structure, c'est le président qui peut assurer cette [activité-responsabilité].

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- toutes les informations sur les orientations politiques.

Le collaborateur doit avoir :

- un sens politique,
- des capacités pédagogiques et de négociation.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une bonne connaissance des enjeux et potentiels touristiques du territoire de l'organisme.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur
CDT	Directeur
CRT	Directeur
GF	Directeur

Note : dans de petites structures, c'est le président qui peut assurer cette [activité-responsabilité].

Activités-Responsabilités associées

IX-03 – Mise en œuvre stratégique et opérationnelle

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- concourt à la construction du projet de l'organisme, à la définition des axes stratégiques de l'action de l'organisme ou d'un pôle, département, service de ce dernier ;
- définit, sous le contrôle de sa direction, les axes et objectifs opérationnels et/ou les plans d'action et/ou l'allocation des ressources de sa zone de responsabilité ;
- est garant pour sa zone de responsabilité de la mise en œuvre de ces axes opérationnels et plans d'actions...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	
Degré B		
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] revient à un directeur ou un cadre de direction (degré C).

Dans une petite structure, c'est le président qui peut assurer cette [activité-responsabilité].

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- toutes les informations sur les orientations politiques et le projet touristique ou le schéma (local, départemental ou régional) du tourisme.

Le collaborateur doit avoir :

- un sens politique,
- des capacités pédagogiques et de négociation.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une bonne connaissance des enjeux et potentiels touristiques du territoire de l'organisme.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur – Secrétaire général – Cadre de direction
CDT	Directeur – Directeur administratif – Cadre de direction
CRT	Directeur – Cadre de direction – Responsable de pôle ou de service
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

IX-05 – Représentation institutionnelle de l’organisme

Contour de l’ [activité-responsabilité]

A la demande de l’organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- représente institutionnellement l’organisme vis-à-vis de l’extérieur, en fonction des délégations reçues de son autorité de tutelle ;
- dispose des délégations nécessaires pour établir des relations, au nom de l’organisme de tourisme, avec les représentants des institutions et les acteurs politiques du territoire ou de son environnement.

Degrés de compétence observés et titres d’exercice

Degrés de compétence observés et titres d’exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		
Degré A		

Il s’agit d’une [activité-responsabilité] de direction (directeur/cadre de direction).

Ressources nécessaires/requises

L’organisme doit fournir au collaborateur :

- toutes les informations sur les orientations politiques et le projet touristique ou le schéma (local, départemental ou régional) du tourisme.

Le collaborateur doit avoir :

- un sens politique,
- des capacités relationnelles.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une bonne connaissance des enjeux et potentiels touristiques du territoire de l’organisme.

Conditions particulières d’exercice (le cas échéant)

Exemples d’intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur – Secrétaire général – Cadre de direction
CDT	Directeur – Directeur administratif – Cadre de direction
CRT	Directeur – Cadre de direction – Responsable de pôle ou de service
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

IX-07 – Rendu compte et conseil stratégique auprès de ses mandants ou de sa tutelle

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- établit ou fait établir les bilans d'activité tant de l'action de son organisme que de l'activité touristique de sa zone touristique de référence et les présente à ses mandants ou à son autorité de tutelle ;
- produit ou fait produire des diagnostics et des analyses prospectives, et propose ou préconise à ses mandants ou à son autorité de tutelle des axes de réflexion, des axes stratégiques ou des axes d'actions opérationnelles.

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		
Degré A		

Il s'agit d'une [activité-responsabilité] de direction (directeur/cadre de direction).

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- toutes les informations sur les orientations politiques et le projet touristique ou le schéma (local, départemental ou régional) du tourisme.

Le collaborateur doit avoir :

- un sens politique,
- de la pédagogie,
- des capacités relationnelles.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- une bonne connaissance des enjeux et potentiels touristiques du territoire de l'organisme.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur – Secrétaire général – Cadre de direction
CDT	Directeur – Directeur administratif – Cadre de direction
CRT	Directeur – Cadre de direction – Responsable de pôle ou de service
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

IX-21 – Structuration et organisation de l’organisme

Contour de l’ [activité-responsabilité]

A la demande de l’organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- définit la structure de l’organisme (organigramme, instances de régulation, de prise de décision ou de supervision de l’activité) et la division du travail en son sein (description de postes...);
- pourvoit à l’allocation des moyens humains, techniques ou financiers au sein de l’organisme ;
- est garant de la pertinence de cette organisation devant ses mandants ou son autorité de tutelle.

Degrés de compétence observés et titres d’exercice

Degrés de compétence observés et titres d’exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B		
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] relève d’un directeur ou d’un cadre de direction.

Ressources nécessaires/requises

L’organisme doit fournir au collaborateur :

- toutes les informations sur les orientations politiques et le projet touristique ou le schéma (local, départemental ou régional) du tourisme ;
- les objectifs opérationnels et stratégiques de l’organisme.

Le collaborateur doit avoir :

- des connaissances en matière d’organisation,
- des qualités managériales pour expliquer l’organisation.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses connaissances en matière organisationnelle.

Conditions particulières d’exercice (le cas échéant)

Exemples d’intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	Directeur – Secrétaire général – Cadre de direction
CDT	Directeur – Directeur administratif – Cadre de direction
CRT	Directeur – Cadre de direction – Responsable de pôle ou de service
GF	Directeur

Activités-Responsabilités associées

IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

Contour de l' [activité-responsabilité]

A la demande de l'organisme de tourisme, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant de l'animation de son équipe (cohésion, mobilisation, régulation, information...) et du pilotage de l'activité (objectif, suivi, ajustement, évaluation...) confiée à cette équipe ;
- impulse une dynamique et donne du sens, régule les difficultés ou les problèmes au sein de l'équipe, accompagne et valorise l'équipe et chacun de ses membres...

Degrés de compétence observés et titres d'exercice

Degrés de compétence observés et titres d'exercice		
	Principale (P)	Secondaire (S)
Degré C	C-P	C-S
Degré B	B-P	B-S
Degré A		

Cette [activité-responsabilité] concerne toute personne en situation de management hiérarchique (C-P ou B-P) et, le cas échéant, transverse.

Ressources nécessaires/requises

L'organisme doit fournir au collaborateur :

- toutes les informations sur les orientations politiques et le projet touristique ou le schéma (local, départemental ou régional) du tourisme ;
- les objectifs opérationnels et stratégiques de l'organisme.

Le collaborateur doit avoir :

- des compétences managériales.

Le collaborateur doit acquérir et entretenir :

- ses compétences managériales.

Conditions particulières d'exercice (le cas échéant)

Exemples d'intitulés de poste faisant appel à cette fonction

OT	
CDT	
CRT	
GF	

Note : tout responsable hiérarchique

Activités-Responsabilités associées

Table des activités-responsabilités

Famille I Activités-responsabilités de services directs aux publics/touristes/clients	20
Note sur les fonctions d'accueil, d'information, de renseignement, de conseil, de réservation ou de vente	21
I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe	24
I-11 – Accueil et information touristique en face à face	25
I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face	27
I-13 – Accueil et conseil touristique en face à face	29
I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques	31
I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques	33
I-33 – Accueil et conseil touristique téléphoniques	35
I-31 – Information touristique par courrier et courriel	37
I-32 – Renseignements touristiques par courrier et courriel	39
I-33 – Conseil touristique par courrier et courriel	41
I-41 – Information touristique par voie numérique	42
I-42 – Renseignements touristiques par voie numérique	44
I-43 – Conseil touristique par voie numérique	46
I-61 – Vente de produits simples au comptoir	48
I-62 - Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil	50
I-63 - Vente active de produits packagés au comptoir	52
I-71 – Vente relais/Réservation touristique simple en face à face	54
I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone	56
I-75 – Vente relais/Conseil et réservation touristique en face à face	58
I-76 – Vente relais/Conseil et réservation touristique par téléphone	60
I-79 – Administration commerciale (Vente relais/Réservation)	62
I-81 - Animation de visite ou de conférence	64
Famille II Activités-responsabilités de la promotion	66
II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse	67
II-11 – Organisation de la participation de l'organisme à des salons, foires, expositions, "bourses professionnelles"	69

II-12 – Organisation d’évènements de promotion touristique : expositions, “bourses professionnelles”, marchés de produits régionaux... ..	71
II-15 – Renseignement touristique sur le stand (salons, foires, expositions, “bourses professionnelles”...)	73
II-18 – Intervention publique dans le cadre de manifestations externes	75
II-21 – Communication presse.....	77
II-22 – Prescription/vente auprès des professionnels de produits touristiques.....	79
II-23 – Prescription/vente auprès des grands comptes (tourisme d’affaires, congrès, salons...)	81
II-31 – Partenariat : Recherche, négociation, développement, contractualisation et suivi	83
II-32 – Partenariat : gestion technique et opérationnelle	85
II-41 – Lobbying	87
II-91 – Assistant ou technicien promotion	89
Famille III Activités-responsabilités de l’édition (papier et numérique)	91
III-01 – Stratégie de promotion-communication – Plan média – Stratégie éditoriale	92
III-05 – Coordination d’un portefeuille d’éditions.....	94
III-06– Responsabilité d’édition.....	96
III-11 – Maquettage et conception graphique	98
III-21 – Production de contenus rédactionnels.....	100
III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie.....	102
III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores	104
III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéotheque... ..	106
III-71 – Référencement	108
III-72 – Animation site internet	110
III-73 – Animation de réseaux sociaux	112
III-81 – Marketing direct et e-marketing.....	114
III-85 – Vente en ligne	116
III-91– Assistance édition.....	118
Famille IV Activités-responsabilités de la production (conception de produits touristiques).	120
IV-01 – Responsabilité Produit / Gamme / Marché / Thématique	121
IV-11 – Etude d’opportunité et définition du produit (conception de produits).....	123
IV-14 – Conception de produits.....	125
IV-16 – Création / organisation d’événements.....	127
IV-17 – Animation	129
IV-18 – Conception de visites, conférences et prestations associées.	131

IV-21 – Commercialisation de produits groupes.....	133
IV-22 – Commercialisation de produits individuels	135
IV-91– Assistance production-commercialisation	137
Famille V Activités-responsabilités d’animation de réseaux (prestataires / bénévoles...)	139
V-01 – Animation du réseau d’adhérents et/ou de prestataires	140
V-05– Accompagnement du développement des compétences des adhérents ou prestataires	142
V-11– Animation de réseau de bénévoles / population locale / réseaux associatifs et autres acteurs locaux	144
Famille VI Activités-responsabilités liées à l’observation des pratiques touristiques, l’analyse et la production de données.....	146
VI-01 – Stratégie et organisation du recueil de données touristiques.....	147
VI-03 – Recueil et mise à jour de données	149
VI-11 – Conception d’études et réalisation d’études	151
VI-21– Analyse économique et prospective des données touristiques et mise en forme des résultats.....	153
VI-23 – Analyse “Marketing” des données touristiques et mise en forme des résultats	155
VI-91 – Assistance observatoire et gestion de données	157
Famille VII Activités-responsabilités d’ingénierie, d’accompagnement de porteurs de projet, de classification et de labellisation.....	158
VII-01– Ingénierie touristique - accompagnement de projets touristiques structurants	159
VII-05– Accompagnement porteurs de projet.....	161
VII-11 – Accompagnement à la classification, à l’acquisition d’un label ou d’une certification qualité	163
VII-15 – Opérateur de classification ou de labélisation	165
Famille VIII Activités-responsabilités supports.....	167
VIII-01 – Accueil (de l’organisme)	168
VIII-03– Secrétariat administratif – Gestion administrative.....	169

VIII-05 – Secrétariat de direction	171
VIII-08 – Secrétariat des assemblées et de la vie juridique de l’organisme	173
VIII-11 – Moyens généraux.....	174
VIII-13 – Petite intendance	175
VIII-15 – Manutention / logistique.....	176
VIII-21 – Responsabilité qualité.....	177
VIII-23 – Correspondant qualité	178
VIII-31 – Référent système d’information	179
VIII-33 – Administration réseau	180
VIII-35 – Administration bases de données	181
VIII-37– Développement applications	182
VIII-41 – Contrôle budgétaire/Contrôle de gestion.....	183
VIII-43 – Suivi budgétaire	185
VIII-45– Gestion d’un budget	186
VIII-47 – Comptabilité	187
VIII-49 – Opérations comptables	188
VIII-51 – Gestion des ressources humaines et administration du personnel	189
VIII-55 – Paies et déclaration sociales.....	191
VIII-61 – Fonction juridique.....	192
Famille IX Activités-responsabilités managériales (dont direction)	193
IX-01 – Participation à l’élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l’organisme	194
IX-03 – Mise en œuvre stratégique et opérationnelle	196
IX-05 – Représentation institutionnelle de l’organisme	198
IX-07 – Rendu compte et conseil stratégique auprès de ses mandants ou de sa tutelle	199
IX-21 – Structuration et organisation de l’organisme	201
IX-23 – Pilotage et animation d’équipe	202