



## CLÉMENCE LEROY

Permis B - Véhiculée

Chargée de mission  
tourisme

Management et communication

### CONTACT

06.45.52.14.00  
leroy.clemence.ml@gmail.com  
49 Avenue Emile Zola  
Res. Le Manoir Bat. B Appt. 33  
59800 Lille

### COMPÉTENCES TECHNIQUES

Anglais courant (professionnel)  
Italien courant (en voyages)  
Médiation et animation  
Gestion de projet en équipe  
Audit qualité  
Community management  
Maîtrise des outils bureautiques  
Analyse satisfaction clientèle  
PSC1

### CENTRES D'INTÉRÊT

Vie associative  
Cinéma : ciné-club, radio  
Randonnées en Europe  
Patrimoine culturel régional  
Cours de théâtre en associatif  
Pratique de la batterie en solo  
Chine et brocante



## EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2019 - 9 mois

### CHARGÉE DE MISSION TOURISME FLUVIAL

**Voies Navigables de France, SVDE cellule Aménagement Tourisme - Lille**

Promotion du savoir-faire de VNF. Développement du nautisme et du vélo sur le domaine fluvial du bassin NPDC en partenariat avec les collectivités. Déplacements fréquents. Rencontre des professionnels du nautisme pour identifier les besoins et créer un réseau partenarial de travail. Mise en place d'une stratégie pour développer l'activité. Animation d'un stand au Salon nautique de Gand "Belgian Boat Show".

→ Supervision d'un programme événementiel d'animations nautiques "Les Amuse Deûle"

2018 - 8 mois

### AGENT D'ACCUEIL / BILLETTERIE | MÉTROPOLÉ EUROPÉENNE DE LILLE

**Musée de Plein Air - Espace naturel métropolitain, Villeneuve d'Ascq**

Accueil, information du public et promotion des espaces naturels. Gestion caisse, téléphone, e-mails et réservations de groupe. Etude de statistiques. Création de supports de visites et de flyers pour les ateliers familiaux et les animations ALSH. Community manager du Facebook (+2 100 fans) et de l'événement Fête de la Sorcière.

→ Agent billetterie au weekend Fête de la Sorcière (31 000 visiteurs en 2018)

2017 - 4 mois

### CHARGÉE DE PERMANENCE | DIRECTION DES PROJETS, MAIRIE DE LILLE

**Avant-Goût de la Cuisine Commune, projet européen - Lille Fives**

Pilotage du site en autonomie. Accueil des usagers et visiteurs. Gestion du planning et du matériel. Encadrement des animations. Favoriser la convivialité et la mixité sociale. Identification des associations ou personnes ressources afin de nourrir le réseau. Participation aux réunions de COPIL avec l'ensemble des partenaires.

→ Création et administration intégrale de la page Facebook.

Entre 2016 et 2017 - 18 mois

### RÉCEPTIONNISTE, CHARGÉE DE COMMUNICATION

**Altia Hôtel Restaurant \*\*\*\* - Neuville-en-Ferrain**

**Hôtel Restaurant Bulles By Forgeron \*\*\* - Seclin**

Création de supports de communication visuelle et brochures commerciales. Rédaction d'un Room Directory, d'un dossier de presse et de contenus commerciaux. Gestion de l'E-réputation. Audit classement 3 et 4 étoiles. Gestion de projets événementiels. Renfort régulier en Réception les weekends et vacances. Analyse de la satisfaction clientèle.

→ Pilotage des différents prestataires pour un nouveau site de réservations.

Depuis 2016

### RÉDACTRICE, REPORTER ET CHRONIQUEUSE | BÉNÉVOLAT

**Association Le Quotidien du Cinéma - Lille**

Interview d'équipes de tournage. Radio en direct. Rédaction de critiques sur le site.

2015 - 2 mois

### CHARGÉE DES PARTENARIATS JUNIOR

**Palais des Beaux Arts - Lille**

Assistance au Service des Publics pour l'exposition *Joie de Vivre*. Communication marketing chez les partenaires touristiques et associatifs. Rédaction de contenus pour les outils de communication. Veille de partenaires potentiels et suivi des accords.

→ Médiation et animation du projet AG2R la Mondiale autour de l'intergénérationnel.

Entre 2013 et 2015 - 4 mois

### CONSEILLÈRE EN SÉJOURS EN OFFICE DE TOURISME

**Le Crotoy - St Valery-sur-Somme - Cayeux-sur-Mer**

Accueil convivial. Prise en charge des visiteurs. Ecoute active, comprendre les besoins et répondre aux attentes des visiteurs. Présentation des activités et des hébergements. Gestion des courriers, e-mails et des appels. Réservations des promenades en Baie.

→ Préparation à l'audit Qualité Tourisme pour le grand Office Baie de Somme Sud.



## FORMATION

Master 2 Management de projets touristiques, en apprentissage

**Université Lille 3**

Obtenu mention Très Bien. Gestion de projets culturels, événementiels et touristiques.

Licence 3 Langues étrangères appliquées, anglais, italien

**Université Lille 3**

Hypokhâgne Khâgne, classe prépa. littéraire, spécialité italien

**Lycée d'Etat Louis-Thuillier Amiens**