

AFDAS

*Observatoire Prospectif des métiers et des
qualifications de la branche professionnelle des
Organismes de Tourisme*

Référentiel [Activités-Responsabilités]

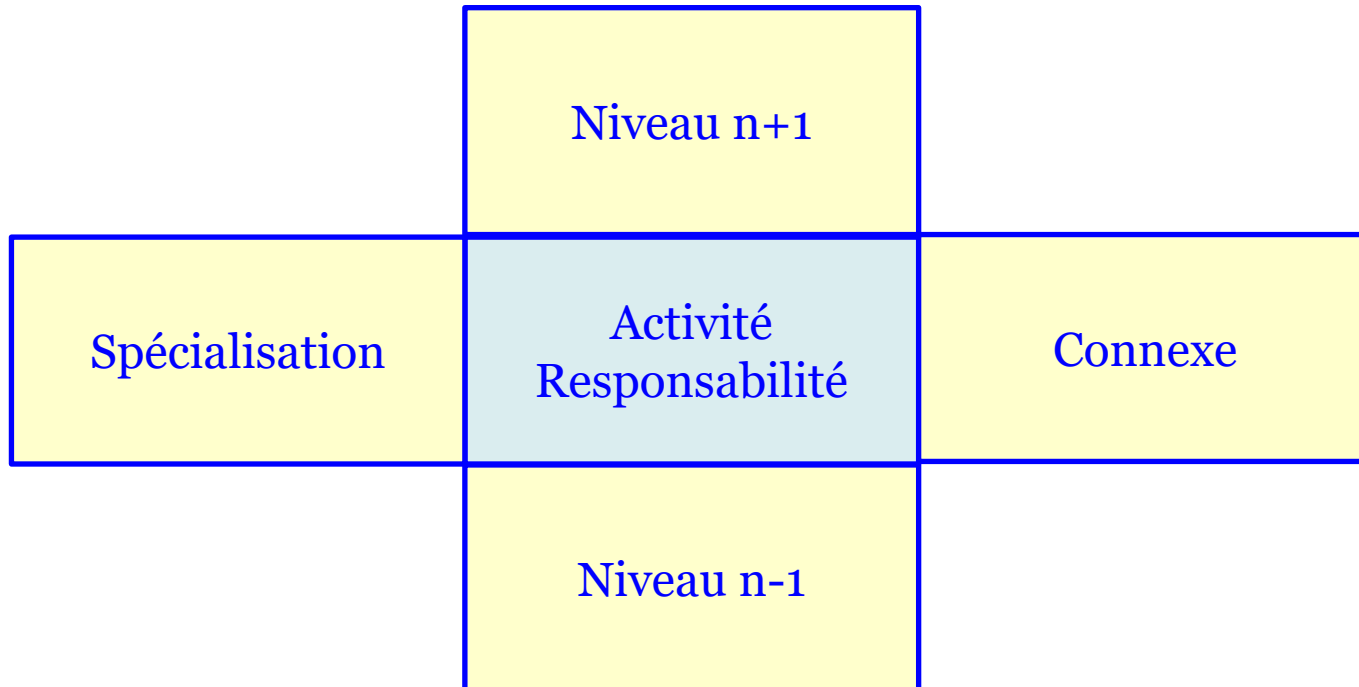
Mise à Jour 2019 – V191202

Orizon

conseil en management

Réalisé par Denis CHAUMAT - Cabinet Orizon

Projet présentation des activités associées



Certaines activités-responsabilités peuvent appartenir à plusieurs familles, c'est par exemple le cas de :

- B-21/Développer des partenariats
- B-23/Assurer la gestion technique des partenariats

Les Familles

A – Prestations directes
aux publics, touristes,
clients (B to C)

B – Promotion par la
prescription (dont
influenceurs)

C – Communication /
Promotion par la
communication

D – Production

E – Commercialisation

F - Accompagnement et
conseil

G – Observation,
études, production,
collecte et analyse de
données

H – Fonctions supports

I – Management

A – Prestations directes aux publics, touristes, clients (B to C)

A-0 / A-1
Accueillir, informer,
renseigner, conseiller,
rassurer...

A-2
Vendre et gérer l'espace de
vente

A-4
Mettre en œuvre une
animation

A-0 / A-1

Accueillir, informer, renseigner, conseiller, rassurer...

A-01 / Accueillir les publics,
touristes, clients à titre individuel
ou en groupe

("pots de bienvenue", accueil de cars,
accueil au port, présentation de
produits régionaux...)

A-11 / Informer-Renseigner
(Accueillir, informer, renseigner,
rassurer les publics, touristes,
clients individuels)

(Information standardisée)



A-13 / Renseigner-Conseiller
(Accueillir, renseigner, rassurer,
conseiller les publics, touristes,
clients individuels)

(Renseignements et conseils
personnalisés)



**A-15 / Co-construction /
production d'une offre de
séjour individuel**

A-01 / Accueillir les publics, touristes, clients individuels

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] prend en charge ou participe à la prise en charge individuelle et/ou en groupe des personnes, dans un contexte où l'accueil en tant que tel prédomine sur la relation d'information, de renseignement ou de conseil, même si ces derniers restent possibles : "pots de bienvenue", accueil de cars, accueil au port, présentation de produits régionaux...

Les relations d'information, de renseignement ou de conseil, restent possibles.

Retour

A-11 / Informer-Renseigner

(Accueillir, informer, renseigner, rassurer les publics, touristes, clients individuels)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- propose et/ou met à disposition du public des supports d'information sur l'offre du territoire
- accueille la/les personnes intéressée(s), la/les prend en compte comme personne(s)
- lui/leur présente l'offre locale à partir d'informations standardisées, en s'appuyant si nécessaire sur des outils papier ou numérique mis à sa disposition
- écoute ses/leurs question(s) ou interrogations et les reformule pour s'assurer de leur bonne compréhension, le cas échéant suscite sa/leur curiosité
- répond à ses questions à partir d'informations standardisées, en s'appuyant si nécessaire sur des outils papier ou numérique mis à sa disposition
- le cas échéant, le (les) rassure (rassurance) en confirmant les informations qu'elle(s) a/ont collectées par ailleurs, ou en les corrigeant
- lui/leur indique si nécessaire qui contacter pour avoir des informations ou des réponses plus précises
- s'assure de la satisfaction de la/des personnes, et, le cas échéant, complète ses réponses

Retour

A-13 / Renseigner-Conseiller

(Accueillir, renseigner, rassurer, conseiller les publics, touristes, clients individuels)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille la/les personnes intéressée(s), la/les prend en compte comme personne(s)
- prend en comptes ses/leurs demandes, attentes, besoins, contraintes et les reformule pour s'assurer de leur bonne compréhension (découverte client)
- répond à ses demandes attentes, besoins... à partir de sa connaissance de l'offre de service du territoire, en s'appuyant si nécessaire sur des outils papier ou numérique mis à sa disposition
- les conseille dans son/leur choix
- lui/leur fait des propositions complémentaires susceptibles de compléter ou d'améliorer son/leur expérience (Conseil éclairé).
- le cas échéant le (les) rassure (rassurance) en confirmant les informations qu'elle(s) a/ont collectées par ailleurs, ou en les corrigeant
- s'assure de la satisfaction de la/des personnes, et, le cas échéant, complète ses réponses

Retour

A-15 / Co-construction / production d'une offre de séjour individuel

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille la/les personnes intéressée(s), la/les prend en compte comme personne(s)
- va à la découverte de ses/leurs demandes, attentes, besoins, contraintes et les reformule pour s'assurer de leur bonne compréhension, et définit le "cahier des charges^(*)" de la demande
- coconstruit avec elle/eux un séjour adapté à ce "cahier des charges^(*)"
- s'assure de la satisfaction de la/des personnes, et, le cas échéant, complète ses réponses

(*) Le cahier des charges n'est pas nécessairement écrit lorsque la prestation s'effectue en face à face ou par téléphone

Retour

Vendre et gérer l'espace de vente

A-21 / Vendre sur sollicitation client

(Vente directe, vente relais ou réservation en réponse à la sollicitation du client)

A-25 / Gérer le stock produits

A-23 / Vendre activement

(Le collaborateur de l'organisme de tourisme propose le service au client et suscite la vente)

A-27 / Animer et gérer un espace boutique

A-29 / Assurer l'administration des ventes

A-21 / Vendre sur sollicitation client

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

A la demande du client, le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- lui propose les produits ou services disponibles
- le renseigne sur les caractéristiques des produits et services proposés
- le cas échéant, le conseille dans son choix
- le cas échéant (réservation) enregistre la réservation de l'offre en recueillant toutes les informations nécessaires à la contractualisation et à la transaction
- procède à la facturation et à l'encaissement de la vente (si nécessaire)

A-23 / Vendre activement

(Le collaborateur suscite la vente)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- établit le contact avec le client (s'il n'est pas sollicité spontanément)
- explore ses attentes et ses besoins
- lui propose les produits ou services disponibles qui y répondent et le renseigne sur les caractéristiques des produits et services proposés
- le cas échéant, le conseille dans son choix
- le cas échéant (réservation) enregistre la réservation de l'offre en recueillant toutes les informations nécessaires à la contractualisation et à la transaction
- procède à la facturation et à l'encaissement de la vente (si nécessaire)

Retour

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- pourvoit au réassort des rayons de la boutique
- tient l'état du stock des produits
- passe les commandes de réapprovisionnement selon la procédure de l'organisme de tourisme de sorte d'éviter les ruptures de stock
- fournit les statistiques de consommation de produits
- éventuellement assure la gestion des caisses

Retour

A-27 / Animer et gérer un espace boutique

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- participe à la définition des produits à proposer et à l'étude des tendances produits
- élabore l'organisation de la boutique et organise le déplacement des clients en son sein
- construit les argumentations de vente et, le cas échéant, le storytelling associé
- forme les collaborateurs chargés de la vente
- éventuellement assure la gestion des caisses

Note : Animer et gérer un espace boutique n'implique pas nécessairement d'encadrer l'équipe qui assure la vente.

Retour

A-29 / Assurer l'administration des ventes

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité responsabilité] :

- gère 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...)
- fait le lien entre l'organisme de tourisme et le prestataire
- assure éventuellement le service après-vente et le traitement des réclamations.

Mettre en œuvre une animation

A-41 / Animer une présentation

(Informations ou explications n'impliquant pas nécessairement une maîtrise personnelle sur le sujet par l'animateur)

A-45 / Animer une/des activités simples

(Pouvant être mise(s) en œuvre par des collaborateurs généralistes de l'organisme)

A-49 / Animer ou organiser l'animation d'un lieu ou un espace

A-43 / Animer une visite ou une conférence

(Dispositif pédagogique impliquant appropriation et maîtrise personnelle du sujet par l'animateur/guide/conférencier)

A-46 / Animer ou Mettre en œuvre une animation d'activité complexe

(Impliquant un animateur rompu aux techniques d'animation)

Pour la conception des animations, présentations, visites

Pour la conception et l'organisation d'un évènement

A-48 / Participer à l'animation d'une activité

(Le collaborateur est simplement acteur/contributeur de l'animation, il travaille sous la responsabilité de l'animateur)

Pour la gestion d'un équipement

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- prépare la présentation
- prépare les conditions matérielles de sa présentation
- le cas échéant accueille les publics concernés
- anime la présentation
- le cas échéant assure des opérations connexes de contrôle des droits d'accès...
- le cas échéant assure le débriefing et/ou les retours administratifs associés à la visite ou la conférence

Retour

A-43 / Animer une visite ou une conférence

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant du bon déroulement de la visite ou de la conférence et de la satisfaction des publics
- prépare les conditions matérielles de sa visite ou de sa conférence(*)
- le cas échéant accueille les publics concernés
- le cas échéant collecte ou vérifie les billets, titres, inscriptions (...) donnant accès à la visite ou à la conférence
- anime la visite ou la conférence
- le cas échéant assure le débriefing et/ou les retours administratifs et/ou managériaux associés à la visite ou la conférence dont il est chargé

(*) Pour la conception de la visite ou de la conférence, voir [D-33]

A-45 / Animer une/des activités simples

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- prépare les conditions matérielles de l'animation de l'activité (*)
- le cas échéant accueille les publics concernés
- anime la présentation
- le cas échéant assure des opérations connexes de contrôle des droits d'accès...
- le cas échéant assure le débriefing et/ou les retours administratifs associés à la visite ou la conférence

(*) Pour la conception de l'activité et de son animation, voir [D-38]

A-46 / Animer ou coordonner l'animation d'activités complexes

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant du bon déroulement de l'activité(s) et de la satisfaction des publics
- prépare les conditions matérielles de l'animation de son/ses activité(s)(*)
- le cas échéant accueille les publics concernés
- le cas échéant collecte ou vérifie les billets, titres, inscriptions (...) donnant accès à l'activité(s)
- anime l'activité(s) ou supervise et coordonne son animation
- le cas échéant assure le débriefing et/ou les retours administratifs et/ou managériaux associés à l'activité(s)

(*) Pour la conception de l'activité et de son animation, voir [\[D-38\]](#)

Retour

A-48 / *Participer à l'animation d'une activité*

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- participe à l'animation ou anime une activités sous la direction, la supervision et/ou la coordination du garant de son déroulement

Retour

A-48 / Animer ou organiser l'animation d'un lieu ou d'un espace

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure l'accueil des publics au sein du lieu ou de l'espace
- contribue à créer du lien entre les usagers du lieu
- garantit la mise en œuvre des activités associées au lieu, et organise l'accès des publics à ces activités
- conçoit et anime des activités ou les micro-événements non permanents susceptibles de fédérer les usagers du lieu, de renforcer leur implication dans les activités ou d'attirer de nouveaux publics au sein du lieu (directement pour ceux qui participent ou indirectement par d'éventuelles retombées médiatiques)
- assure, le cas échéant, l'ensemble des opérations administratives associées à l'animation du lieu

Retour

B – Promotion par la prescription (dont influenceurs)

B-01 / Accueillir les médias

B-03 / Accueillir des influenceurs

B-05 / Communiquer avec la presse et les réseaux d'influenceurs

B-09 / Influencer (dont lobbying)

B-11 / Animer des interventions publiques dans le cadre de manifestations externes

B-17 / Organiser des évènements de promotion touristique B to B : expositions, bourses professionnelles, marchés de produits régionaux

B-19 / Participer à des évènements de promotion touristique B to B : expositions, bourses professionnelles, marchés de produits régionaux

B-21 / Développer des partenariats : recherche, négociation, développement, contractualisation, suivi.

B-23 / Assurer la gestion technique et opérationnelle des partenariats.

Accueillir des prospects ou des prescripteurs
(Voir commercialisation)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- prépare et organise l'accueil des médias
- accueille les représentants de la presse ou des médias
- les informe et les renseigne sur la destination et les offres de service, et leur fournit des contenus en rapport avec l'objet de leur visite
- Le cas échéant, les accompagne ou les fait accompagner dans une visite ou leur fait vivre une "expérience" associée aux prestations proposées en rapport avec l'objet de leur visite
- assure le suivi de visites et (le cas échéant) la valorisation des publications

Retour

B-03 / Accueillir des influenceurs

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Prépare et organise l'accueil des blogueurs, vlogueurs et/ou influenceurs
- accueille les influenceurs (blogueurs, vlogueurs, instagrammeurs...).
- les informe et les renseigne sur la destination et les offres de service, et leur fournit des contenus en rapport avec l'objet de leur visite
- les accompagne ou les fait accompagner dans une visite ou leur fait vivre une "expérience" associée aux prestations proposées en rapport avec l'objet de leur visite
- le cas échéant, formalise/contractualise les conditions de prestation (convention de partenariat avec les influenceurs)
- assure le suivi de visites, la capitalisation des retombées et la gestion des droits associés (photos, vidéo...) produits par les influenceurs

Retour

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- propose des contenus (communiqués de presse) ou provoque des rencontres avec les représentants de la presse (conférences de presse) pour les informer des offres, des événements ou de l'actualité de son organisme ou de sa destination et de leurs évolutions.

Influencer (dont lobbying)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- représente et défend les intérêts et la stratégie de son organisme ou de son territoire auprès d'acteurs du tourisme ou d'acteurs institutionnels
- met en œuvre des actions visant à influencer directement ou indirectement les acteurs touristiques ou les acteurs institutionnels déterminants pour les évolutions des flux de touristes (volumes/profils) dans les années à venir ou pour l'évolution de l'offre et de sa qualité
- 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.

Animer des interventions publiques dans le cadre de manifestations externes

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- prépare ou fait préparer le contenu de l'intervention
- prépare ou fait préparer les conditions matérielles de l'intervention
- anime l'intervention
- assure le débriefing de l'intervention

Ces interventions 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...). Elles visent à informer les participants sur les offres touristiques de sa structure et de son territoire ou sur les évolutions et prévisions en matière touristique.

Retour

B-17 / Organiser des évènements de promotion touristique B to B ou B to C : expositions, bourses professionnelles, marchés de produits régionaux

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est le garant de la bonne organisation de l'évènement
- conçoit l'organisation générale de l'évènement et détermine le public cible et les ressources nécessaires à cette organisation
- négocie et contractualise avec les acteurs qui participeront à l'évènement
- coordonne l'invitation éventuelle de clients ou prospects de l'organisme
- définit et supervise la communication autour de l'évènement
- organise ou fait organiser les éventuels rendez-vous entre les membres de l'organisme présents sur le salon et les prospects stratégiques locaux
- assure l'évaluation de l'évènement et de ses retombées, et la capitalisation sur l'organisation

Note : la qualité de garant 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).

Retour

B-19 / Participer à des évènements de promotion touristique B to B ou B to C : expositions, bourses professionnelles, marchés de produits régionaux

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est le garant de la bonne organisation de la participation de son organisme
- négocie et contractualise la présence de l'organisme à l'évènement
- organise matériellement la participation (matériel nécessaire, déplacement, hébergement...)
- coordonne l'invitation éventuelle de clients ou prospects de l'organisme
- définit et supervise (le cas échéant) la communication autour de l'évènement
- organise ou fait organiser les éventuels rendez-vous entre les membres de l'organisme présents sur le salon et les prospects stratégiques locaux
- assure l'évaluation de l'évènement et de ses retombées, et la capitalisation sur l'organisation (retour d'expérience)

Note : la qualité de garant 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).

Retour

B-21 / Développer des partenariats : recherche, négociation, développement, contractualisation, suivi

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- recherche et développe les contacts avec les partenaires potentiels
- négocie 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
- est le garant du partenariat une fois le partenariat conventionné
- assure le suivi du partenariat lors de sa mise en œuvre
- assure l'évaluation du partenariat et de ses retombées, ainsi que la capitalisation (retour d'expérience)

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

Retour

B-23 / Assurer la gestion technique et opérationnelle des partenariats

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la coordination, met ou fait 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 (il est garant devant lui de la mise en œuvre)

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

Retour

C – Communication et Promotion par la communication (papier et numérique)

C-0

Piloter la communication
et la promotion

(Tous supports)

C-1 / C-2 / C-3

Produire des contenus

(Tous supports)

C-5

Communication et promotion
Numérique et Réseaux sociaux

Piloter la communication et la promotion

**C-01 / Coordonner un
portefeuille d'éditions
(Papier et/ou numérique)**

**C-03 / Assurer la
responsabilité d'une édition
ou d'un média (Papier et/ou
numérique)**

**C-05 / Publier sur un média
Numérique**

C-01 / Coordonner un portefeuille d'éditions papier et/ou numérique

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant de l'adéquation de la forme (dont charte graphique) et du fond (ligne éditoriale) de ses éditions avec la politique de communication de l'organisme
- est garant pour l'organisme de la cohérence du contenu des différentes éditions
- arbitre lorsque les conditions de fond, de forme ou de cohérence ne sont pas remplies
- est source de proposition dans l'évolution de l'offre éditoriale dans la composition du portefeuille (création de nouveaux supports, évolution, suppression...)
- le cas échéant, assure l'évaluation de la performance des supports du portefeuille et leur adéquation globale avec les publics cibles

Note : 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, marchés, filières...).

Retour

C-03 / Assurer la responsabilité d'une édition ou d'un média papier et/ou numérique

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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 éditoriale de l'organisme
- coordonne (conception, collecte des contenus, vérification, mise en forme, réalisation, édition/publication...) l'action des différents acteurs internes et/ou externes qui contribuent à la réalisation de ce support
- réalise, le cas échéant, lui-même une partie de ces activités
- publie, ou autorise/délègue la publication, ou valide le bon à tirer (s'il en a la délégation)
- le cas échéant, assure l'évaluation de la performance du support et de son adéquation avec le public cible
- est source de proposition dans l'évolution du support de communication qui lui est confié

Retour

C-05 / Publier sur un média numérique

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est autorisé par un responsable d'édition à publier des documents sur un support numérique sans sa validation préalable
- Est garant de la conformité de ses publications

Retour

C-2 / C-3

Produire des contenus

C-11/ Maquettage et conception graphique

C-31/ Produire des contenus rédactionnels

C-37/ Produire des contenus graphiques (Infographie, Illustrations, Animation...)

C-21/ Produire des contenus textes, photos, vidéos pour la publication “en direct” sur les réseaux sociaux

C-33/ Produire des contenus photographiques

H-61/ Gérer le fonds documentaire (multimédia)

C-25/ Assembler des contenus pour produire un document “publiable”

C-35/ Produire des contenus vidéos et ou sonores bruts et, le cas échéant, leur montage

H-63/ Gérer les droits associés au fonds documentaire (multimédia)

Maquetter et concevoir graphiquement une édition

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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 déterminant l'agencement des 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 et de sa conformité aux normes en vigueur

Retour

Produire des contenus textes, photos, vidéos pour la publication “en direct” sur les réseaux sociaux

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- produit, dans le cadre de ses missions et/ou sur la base d'une demande définie, des contenus textes, photos, sonores ou vidéo, pour une publication immédiate ou en très léger différé, sur les réseaux sociaux.

Retour

Assembler des contenus pour produire un document "publiable"

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assemble des contenus textes, photos, sonores, vidéos ou graphiques et assure leur mise en page, en conformité avec la commande éditoriale et les règles de forme fixées pour une publication (papier ou numérique), en vue de leur publication

Produire des contenus rédactionnels

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- produit, dans le cadre de ses missions et/ou sur la base d'une demande définie ou d'un cahier des charges, des textes contribuant aux contenus d'édition papier ou numériques de l'organisme

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

C-33

Produire des contenus photographiques

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- produit, dans le cadre de ses missions et/ou sur la base d'une demande définie ou d'un cahier des charges, des contenus photographiques

Retour

Produire des contenus vidéo et ou sonores bruts et le cas échéant leur montage

Définition

Ressources
Nécessaire

Précisions

Conditions
particulières
d'exercices

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- produit, dans le cadre de ses missions et/ou sur la base d'une demande définie ou d'un cahier des charges, des contenus vidéo et/ou sonores
- le cas échéant, conçoit le scénario ou le récit (storytelling) associé à la production
- le cas échéant, assure le montage de la vidéo

Produire des contenus graphiques (Infographie, Illustration, Animation...)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- conçoit, dans le cadre de ses missions et/ou sur la base d'une demande définie ou d'un cahier des charges, des contenus graphiques (infographie, illustration ou animation)

C-5

Communication et promotion Numérique et Réseaux sociaux

**C-51/ Assurer la veille
internet et réseaux sociaux
sur la présence de la
destination et son
positionnement
(dont e-réputation)**

**C-57/ Modérer les échanges
sur les réseaux sociaux**

**C-53/ Optimiser le
référencement (dont
marketing de contenu)**

**C-59/ Analyser la
performance des outils
numériques**

**C-55/ Animer des
communautés internet et
réseaux sociaux**

*Assurer la veille internet et réseaux sociaux sur la
présence de la destination et son positionnement
(dont e-réputation)*

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Met en place une stratégie de veille internet et réseaux sociaux, autour de l'organisme, du territoire, de la destination et/ou de leurs partenaires ou prestataires
- Repère et signale les messages ou discours négatifs, ou non conformes avec la stratégie d'image et de promotion, sur ces différents thèmes
- Met en œuvre ou fait mettre en œuvre toutes les actions nécessaires pour "supprimer", atténuer ou corriger ces écarts.

Optimiser le référencement (dont marketing de contenu)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Analyse le référencement des sites de l'organisme
- Optimise par toutes les techniques nécessaires le référencement du site
- Conçoit et met en œuvre une stratégie pour développer le trafic sur les sites, pages, réseaux sociaux de l'organismes et, le cas échéant, de ses partenaires.

Animer des communautés internet et réseaux sociaux

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Recherche les sites, pages (...) des blogueurs, influenceurs, et ou des communautés pouvant constituer des relais ou des cibles pour la communication digitale de l'organisme (et le cas échéant de ses partenaires) et interagit avec eux
- Crée toutes les pages, blogs, ou sites (...) nécessaires pour constituer et fédérer des communautés d'internautes pouvant servir de support à la communication digitale de l'organisme ou de ses partenaires et relayer ses offres
- Entretient ces différentes communautés en les alimentant en contenus et en interagissant avec ses membres

C-57

Modérer les échanges sur les réseaux sociaux

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Assure une veille sur les échanges en ligne effectués sur les différents supports de l'organisme et en assure la modération pour respecter la réglementation en vigueur et maintenir la qualité de l'image de l'organismes et, le cas échéant, de ses partenaires

Retour

C-59

Analyser la performance des outils numériques

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Utilise les différents outils de comptage et d'analyse du trafic sur les différents support digitaux de l'organisme, pour analyser la pertinence et la performance de ces supports digitaux
- Fournit aux décideurs et responsable d'édition les résultats de ces analyses et les préconisation pour améliorer la performance des supports digitaux

D - Production

D-11/ Etudier l'opportunité et définir le produit touristique

D-31/ Créer, organiser un évènement

D-71/ Concevoir des produits ou des offres à destination des prestataires et acteurs du tourisme du territoire

D-13/ Concevoir un produit ou une offre produit

D-33/ Concevoir une visite, une conférence (et les prestations associées)

D-81/ Concevoir une offre de formation

**D-21/ Concevoir/assembler/
Vendre
un produit "sur mesure"**

D-38/ Concevoir une animation

Etudier l'opportunité et définir le produit touristique

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- analyse les segments de clientèle et leurs attentes
- analyse l'offre actuelle et définit les évolutions souhaitables de cette offre et les produits à créer (opportunité)
- construit, à partir de ces observations, le cahier des charges de l'offre
- valide la capacité des prestataires à produire l'offre
- définit les conditions et modes de promotion possibles et de commercialisation de l'offre
- supervise la conception technique des produits (voir [D-13])

D-13

Concevoir un produit ou une offre produit

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Construit, à partir du cahier des charges définit préalablement (voir [D-11]), l'offre avec les différents partenaires et prestataires intéressés ou compétents, sous son angle technique et tarifaire
- documente l'offre (fiche technique)
- si nécessaire, contractualise avec les partenaires et les prestataires
- définit les modalités de commercialisation
- détermine, en collaboration avec le service de communication, les modalités de promotion de l'offre
- lance l'offre

Retour

Concevoir/assembler/Vendre un produit “sur mesure”

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille le client et va à la découverte de ses demandes, attentes, besoins, contraintes et les reformule pour s'assurer de leur bonne compréhension
- définit le cahier des charges de la demande et le valide avec le client
- co-construit avec lui le produit adapté à ce cahier des charges
- contractualise avec le client (et le cas échéant les prestataires concernés)
- s'assure de la satisfaction du client

Créer, organiser un évènement

Définition

Ressources
Nécessaire

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Etudie la demande avec son commanditaire (interne ou externe) et détermine les besoins, attentes, objectifs, enjeux, contraintes associés au projet d'évènement
- Construit avec le commanditaire interne ou externe le cahier des charges du projet d'évènement, en vérifie la faisabilité, et le fait valider
- Construit ou pilote la construction du plan de communication
- Pilote l'organisation de l'évènement (et l'équipe/les équipes associées) et, le cas échéant, en assure le suivi budgétaire
- Assure l'évaluation de l'évènement et la capitalisation de l'expérience.

Concevoir une visite, une conférence (et les prestations associées)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- étudie la demande avec son commanditaire (interne ou externe) et définit le cahier des charges de la visite ou de la conférence (attentes, objectifs, le cas échéant contraintes)
- conçoit le contenu et les modes de transmission de connaissances sur la thématique retenue (historique, culturelle, géographique, architecturale, naturelle...).

Concevoir une animation

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Etudie la demande avec son commanditaire (interne ou externe) et définit le cahier des charges de l'animation (attentes, objectifs, le cas échéant contraintes)
- conçoit l'animation, détermine les ressources nécessaires, les temps de préparation et, le cas échéant, de remise en place à l'issue de l'animation.

Concevoir des produits ou des offres à destination des prestataires et acteurs du tourisme du territoire

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- analyse l'offre actuelle et définit les évolutions souhaitables de cette offre et les produits à créer (besoins des clients non satisfaits)
- construit le cahier des charges de l'offre, définit les modalités d'intervention et le cas échéant de financement (prestation gratuite ou payante...)
- documente l'offre (fiche technique) pour sa "diffusion/commercialisation"
- détermine les modalités de promotion de l'offre
- lance l'offre

Concevoir une offre de formation

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- organise la remontée des besoins de la part des "clients" de l'offre de formation et étudie les évaluations des formations antérieures
- analyse l'offre actuelle et définit les évolutions souhaitables de cette offre et les produits à créer (besoins des clients non satisfaits)
- construit le cahier des charges des actions de formation à mettre en œuvre
- élabore une offre ("catalogue" de formations) de formations aux organismes de tourisme et/ou aux acteurs du tourisme d'une façon générale
- recherche éventuellement les intervenants susceptibles de mettre en œuvre les actions

E - Commercialisation

**E-11/ Prescrire et vendre
auprès des professionnels de
produits touristiques**

**E-21/ Commercialisation de
produits individuels**

**E-51/ Mettre en œuvre des
opérations de marketing
direct ou de e-marketing**

**E-13/ Accueillir des
prospects et des
prescripteurs**

**E-22/ Commercialiser des
produits groupes**

**E-61/ Animer et gérer une
place de marché**

**E-15/ Prescrire et vendre
auprès des grands comptes
(tourisme d'affaires,
congrès, salons...)**

Prescrire et vendre auprès des professionnels de produits touristiques

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- développe et entretient un réseau de professionnels pouvant être acheteurs (clients directs), prescripteurs ou concepteurs de produits touristiques (...)
- s'enquiert de leurs besoins ou de leurs attentes (le cas échéant les suscite)
- promeut auprès d'eux et, le cas échéant, leur vend les produits touristiques de l'organisme de tourisme et/ou les offres des partenaires et prestataires du territoire de l'organisme pouvant répondre à ces attentes
- sert d'interface ou d'intermédiaire, si nécessaire, entre ces professionnels et les services de production de l'organisme, ou des prestataires du territoire pour la production d'une offre sur mesure...
- assure le suivi de ses visites ou de ses contacts avec ce réseau de professionnel

Accueillir des prospects et des prescripteurs

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- accueille les prospects et prescripteurs physiquement, téléphoniquement ou par voie numérique
- informe et renseigne les prospects ou prescripteurs (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)
- met à leur disposition les éléments de communication (documentation standard ou spécifique, images ou supports multimédias...) pouvant les aider à promouvoir ou vendre les offres de l'organisme ou du territoire
- assure le suivi de visite

Retour

Prescrire et vendre auprès des grands comptes (tourisme d'affaires, congrès, salons...)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- développe et entretient un réseau d'entreprises, d'associations, de groupements ou réseaux professionnels nationaux ou internationaux susceptibles d'organiser un évènement relevant du tourisme d'affaires (congrès, salon, séminaire...)
- s'enquiert de leurs besoins ou de leurs attentes (le cas échéant les suscite)
- leur vend les produits de l'organisme de tourisme et/ou les offres des partenaires et prestataires du territoire de l'organisme pouvant répondre à ces attentes
- si nécessaire, sert d'interface ou d'intermédiaire entre ces professionnels et les services de production de l'organisme, ou des prestataires du territoire pour la production d'une offre sur mesure...
- effectue le suivi de la mise en œuvre de la prestation et de la satisfaction client

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- s'enquiert des besoins et des attentes du client (le cas échéant les suscite)
- reformule ces besoins et les fait valider par le client (cahier des charges)
- construit une offre personnalisée par assemblage de différents produits existants répondant aux conditions techniques et tarifaires de ce cahier des charges
- assure si nécessaire la contractualisation de l'offre de la prestation avec le client et, le cas échéant, les partenaires et prestataires
- effectue le suivi de la mise en œuvre de la prestation
- assure ou supervise les opérations de back-office associées pour les aspects administration commerciale, juridiques et/ou logistique
- gère ou supervise la gestion des conflits et litiges liés à la vente en ligne
- évalue la satisfaction client

Retour

Commercialiser des produits groupes

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- s'enquiert des besoins et des attentes du client (le cas échéant les suscite)
- reformule ces besoins, les fait valider par le client, et les formalise dans un cahier des charges
- construit une offre personnalisée par assemblage de différents produits existants répondant aux conditions techniques et tarifaires de ce cahier des charges
- assure la contractualisation de l'offre de la prestation avec le client et, si nécessaire, les partenaires et prestataires
- effectue le suivi de la mise en œuvre de la prestation
- assure ou supervise les opérations de back-office associées pour les aspects administration commerciale, juridiques et/ou logistique
- gère ou supervise la gestion des conflits et litiges liés à la vente en ligne
- évalue la satisfaction client

Retour

Mettre en œuvre des opérations de marketing direct ou de e-marketing

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- analyse les besoins des clients et définit, dans le cadre de la politique de promotion et de vente de l'organisme, les produits et services à proposer et les segments de clientèles concernées
- organise les conditions matérielles des actions
- met en œuvre ou supervise la mise en œuvre pratique des actions
- assure ou supervise les opérations de back-office liées aux ventes réalisées (administration commerciale...)
- assure le suivi et l'évaluation des actions

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- analyse les besoins des clients et définit, dans le cadre de la politique de vente en ligne de l'organisme, les produits et services à vendre en ligne
- coordonne ou définit les conditions de mise en ligne des produits (notamment les aspects juridiques)
- supervise le fonctionnement de la place de marché (liens avec le prestataire de service informatique ou les services internes)
- 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 administration commerciale, juridiques et/ou logistique
- gère ou supervise la gestion des conflits et litiges liés à la vente en ligne
- assure le suivi, l'analyse et la mise en forme de la performance de la place de marché

F - Accompagnement et conseil auprès des acteurs et décideurs locaux du tourisme

F-1

Accompagner et conseiller
les acteurs du tourisme et
les porteurs de projets

F-2

Accompagner les acteurs
du tourisme dans le
développement de leurs
compétences

F-3

Qualification de l'offre
Classement et
labellisation

Accompagner et conseiller les acteurs du tourisme et les porteurs de projet

F-11/ Accompagner des collectivités territoriales et organismes de tourisme affiliés dans la définition de leur stratégie touristique

F-17/ Accompagner des porteurs de projets

F-19/ Fournir et expliciter pour les collectivités territoriales et organismes de tourisme affiliés des données économiques ou marketing d'aide à la décision

F-13/ Accompagner des collectivités territoriales en matière d'ingénierie touristique / projets touristiques structurants

F-15/ Rechercher des financements

F-11/ Accompagner des collectivités territoriales et organismes de tourisme affiliés dans la définition de leur stratégie touristique

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- accompagne (AMO) ou réalise des diagnostics de territoire, d'offre de services, ou d'analyse des flux touristiques (...), concourt à poser les problématiques et propose des réponses à ces problématiques
- fournit des outils d'analyse, de compréhension et d'aide à la décision en matière de tourisme et, le cas échéant, de développement économique ou de développement et d'aménagement du territoire
- concourt éventuellement au repérage des possibilités/opportunités d'investissements, à la recherche d'investisseurs ou de porteurs de projets, à la transmission d'entreprises
- Assiste les collectivités territoriales dans la mise en place et la collecte de la taxe de séjour

Retour

F-13/ Accompagner des collectivités territoriales en matière d'ingénierie touristique / projets touristiques structurants

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- Produit des études ou fournit l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour la réalisation de diagnostic de territoires et/ou la construction de stratégies de territoire
- accompagne les collectivités territoriales dans la définition du cahier des charges des projets touristiques structurants sur les aspects "marchés" (définitions des clientèles et de leurs attentes...), offre de service, impact...
- fait l'interface entre la collectivités et les acteurs institutionnels ou privés du tourisme
- accompagne les porteurs de projets structurants dans leurs rapports avec les collectivités territoriales, l'écosystème touristique local (si besoin) et l'environnement socio-économique du territoire

Retour

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- accompagne les collectivités dans la recherche d'investisseurs et/ou porteurs de projet susceptibles de financer ou de porter les projets structurants identifiés dans le projet de territoire

Retour

F-17/ Accompagner les porteurs de projets structurants

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- apporte aux porteurs de projets (créateurs ou repreneurs) les éléments “marketing” nécessaires à la compréhension de la situation touristique du territoire.
- accompagne les porteurs de projets, directement ou en assistant à maîtrise d'ouvrage, dans la définition et la formalisation de ce projet et la construction des plans d'actions correspondants (prestations “gratuites” et/ou totalement ou partiellement payantes).
- Met en relation le porteur de projet avec des intervenants pertinents et le cas échéant accompagne le porteur de projet à la rédaction d'un cahier des charges ou de consultation pour le recours à un cabinet d'études si besoin

Retour

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- met en forme les données d'observation recueillies (spécifiquement pour une opération ou de façon récurrente) aux fins de fournir des tableaux de bord de gestion et d'aide à la décision des collectivités territoriales et des organismes de tourisme affiliés et le cas échéant des porteurs de projet, des cabinets d'études publics ou privés, des autres organismes institutionnels ou des chambres consulaires...

Note : pour le recueil et le traitement des données voir activités-responsabilités de la famille G – Observation, études, production, collecte et analyse de données

Retour

Accompagner les acteurs du tourisme dans le développement de leurs compétences

F-21/ Animer un réseau de prestataires ou d'acteurs du tourisme et/ou manager une dynamique collective

F-25/ Former ou faire former les acteurs du tourisme

F-23/ Accompagner les prestataires ou les acteurs du tourisme (Développement des compétences - prestation "de service public")

F-29/ Informer/orienter les prestataires ou les acteurs du tourisme sur les marchés (Données marketing issues des observatoires)

F-24/ Conseiller et accompagner les prestataires ou les acteurs du tourisme (Développement des compétences - offre de prestations payantes)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- définit les contours du réseau de prestataires ou d'acteurs du tourisme (si le réseau n'existe pas) à partir des objectifs ou finalités préalablement identifiés
- suscite et maintient la mobilisation des prestataires et acteurs du tourisme cible, définit ou fait définir les objectifs et les enjeux du collectif
- met en action et fait agir ensemble autour des enjeux objectifs collectifs
- maintient et manage les dynamiques collectives, suscite la motivation personnelle et professionnelle des différents membres

*Accompagner les prestataires ou les acteurs du tourisme
(Développement des compétences - prestation "de service
public")*

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- accompagne les prestataires et les acteurs du tourisme dans leur professionnalisation (marketing : s'adapter aux évolutions du marché ou des modalités de promotion et commercialisation) en leur fournissant les méthodologies et/ou les outils nécessaires au développement de leur activité
- oriente les prestataires et les acteurs du tourisme vers les fournisseurs susceptibles de les conseiller et/ou les accompagner de façon plus approfondie ou de prendre en charge en sous-traitance certaines fonctions
- présente les prestations payantes que peut fournir l'organisme de tourisme en complément de son accompagnement de "service public"

*Conseiller et accompagner les prestataires ou les acteurs
du tourisme (Développement des compétences - offre de
prestations payantes)*

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- démarche le cas échéant les prospects (prestataires et/ou acteurs du tourisme) associés aux prestations proposées
- identifie les attentes et besoins des clients (prestataires et/ou acteurs du tourisme), construit et vend les prestations susceptibles de répondre à ces besoins
- accompagne les prestataires et les acteurs du tourisme dans le développement de leur activité : s'adapter aux évolutions du marché, concevoir de nouveaux produits, recourir à de nouvelles modalités de promotion et/ou de commercialisation...
- fournit des outils techniques et/ou méthodologiques nécessaires au développement de leur activité
- assure le suivi de cette intervention

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- diffuse et promeut l'offre ("catalogue" de formations) de formations aux organismes de tourisme et/ou aux acteurs du tourisme d'une façon générale
- organise administrativement, matériellement (lieu, horaire...) et, le cas échéant, financièrement (prise en charge au titre de la FPC), la formation.
- recueille l'avis des stagiaires en vue d'améliorer l'offre

Pour la conception de l'offre de formation, voir D-81

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [Activité-Responsabilité] :

- met en forme les données d'observation recueillies (spécifiquement pour une opération ou de façon récurrente) aux fins de fournir des tableaux de bord de gestion et d'aide à la décision aux partenaires et prestataires du territoire

Note : pour le recueil et le traitement des données voir activités-responsabilités de la famille G – Observation, études, production, collecte et analyse de données

Retour

F-3

Qualification de l'offre

Classification et labellisation

F-31/ Accompagner des prestataires ou des acteurs du tourisme dans la qualification de l'offre, l'acquisition d'un classement, d'un label ou d'une certification

F-33/ Instruire des dossiers de classement ou labélisation (Organisme agréé pour la classification ou la labélisation)

F-31/ Accompagner des prestataires ou des acteurs du tourisme dans la qualification de l'offre, l'acquisition d'un classement, d'un label ou d'une certification

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la promotion (sensibilisation, préconisation) d'un label ou d'une norme qualité auprès des collectivités, des prestataires ou des adhérents de son territoire
- accompagne les collectivités, les prestataires ou les adhérents de son territoire 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).

Retour

*Instruire des dossiers de classement ou labélisation
(Organisme agréé pour la classification ou la
labélisation)*

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure l'instruction du dossier préalable au classement ou la labellisation d'un prestataire
- classe ou décerne le label (ou présente le dossier à l'instance chargée de le décerner).

G - Observation, études, production, collecte et analyse de données

G-01/ Concevoir, réaliser ou faire réaliser des études

G-21/ Réaliser des analyses économiques bilantiels et prospectives et mettre en forme des résultats

G-29/ Structurer et mettre à disposition des données

G-11/ Rechercher et acquérir des données

G-23/ Réaliser des analyses de marché et de comportement et mise en forme des résultats (Marketing)

G-15/ Recueillir et mettre à jour des données

G-25/ Produire des données d'aide à la décision

Concevoir, réaliser ou faire réaliser des études

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la conception d'études ou/et l'élaboration de cahiers 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 prestations (si l'étude est sous-traitée) ;
- Valorise les données (dont mise en forme) et/ou l'intégration de ces données dans les bases de données de l'organisme de tourisme

Rechercher et acquérir des données

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- définit le besoin
- recherche auprès de partenaires, d'institutions statistiques ou de fournisseurs de données des données susceptibles d'éclairer la composition des flux de tourisme, leur habitude de consommation ou tout autre aspect jugé important à étudier
- définit le cahier des charges de prestations avec le fournisseur de données
- achète les données identifiées

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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 ou en ligne, les données des bases

Réaliser des analyses économiques bilanciels et prospectives et mettre en forme des résultats

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- traite les données quantitatives et qualitatives recueillies par le système de veille et d'observation touristique ou dans le cadre d'études ou dans le cadre d'achat de données
- analyse ces données et en extrait les éléments pertinents pour fournir une lecture bilantielle et/ou prospective des tendances observées, 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

Réaliser des analyses de marché et de comportement et mise en forme des résultats (Marketing)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- traite les données quantitatives et qualitatives recueillies par le système de veille et d'observation touristique ou dans le cadre d'études ou dans le cadre d'achat de données
- analyse ces données et en extrait les éléments pertinents pour fournir une lecture marketing en terme de besoins ou d'attentes des touristes, d'opportunités (marchés à développer...), de contraintes ou de faiblesses
- présente ces données sous différentes formes pour les rendre accessibles aux différents publics concernés
- assure la présentation de ces données ou conçoit des dispositifs pour assurer leur diffusion

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- produit à partir des données économiques et/ou marketing issues des traitements et analyses, des synthèses adaptées au niveau de compréhension de leurs destinataires, aux fins de leur apporter des outils d'aide à la décision
- Le cas échéant assure la présentation de ces synthèses

G-29

Structurer et mettre à disposition des données

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- fournit les informations demandées par les porteurs de projets, des collectivités territoriales, des prestataires, des partenaires ou des organismes de tourisme affiliés, à partir des données disponibles qu'il extrait et traite.
- présente et explique ces données

H – Fonctions supports

H-0 / H-1
Secrétariat – Logistique -
Entretien

H-3 / H4
Gestion financière,
Ressources Humaines et
juridiques

H-2
Système d'information et
Activités-Responsabilités
assimilées

H-5
Autres
Activités-Responsabilités
supports

H-0 / H-1

Secrétariat – Logistique - Entretien

H-01/ Assurer l'accueil de l'organisme

H-03/ Assurer le secrétariat administratif / la gestion administrative

H-11/ Gérer les moyens généraux

H-05/ Assurer le secrétariat de direction

H-13/ Gérer la petite intendance

H-08/ Assurer le secrétariat des assemblées et le secrétariat juridique de l'organisme

H-15/ Assurer la manutention et/ou la logistique et/ou l'entretien des locaux

Assurer l'accueil de l'organisme

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- Assure, à la demande de l'organisme de tourisme, l'accueil, le renseignement, le traitement des demandes et l'orientation des différents visiteurs de l'organisme de tourisme (hors les touristes eux-mêmes).

Assurer le secrétariat administratif / la gestion administrative

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure, auprès d'un cadre ou d'un technicien spécialisé et sous ses directives, l'assistance administrative ou technique nécessaire
- rédige des courriers, gère des plannings, prépare des dossiers ou des présentations...

H-05

Assurer le secrétariat de direction

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- apporte des réponses de premier niveau aux interlocuteurs de la direction en cas d'absence de son directeur
- organise des réunions, rédige des projets de courriers, prépare 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...),
- prend des rendez-vous ou organise ses déplacements...

Assurer le secrétariat des assemblées et le secrétariat juridique de l'organisme

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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...

Gérer les moyens généraux

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la gestion des locaux (entretien, maintenance, sécurité...), 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...).

H-13

Gérer la petite intendance

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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...
- assure, sous la responsabilité de son responsable, les commandes de réapprovisionnement si nécessaire

Assurer la manutention et/ou la logistique et/ou l'entretien des locaux

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure différentes fonctions de manutention ou de logistique : livraison ou distribution de la documentation touristique, tant au sein de l'organisme qu'à l'extérieur...
- assure des fonctions d'entretien des locaux

H-2

Systeme d'information et Activités- Responsabilités assimilées

**H-21/ Être référent système
d'information**

**H-25/ Administrer les
réseaux**

**H-27/ Développer des sites
WEB**

**H-23/ Être référent/délégué
protection des données**

**H-26/ Administrer les bases
de données**

**H-28/ Développer des
applications**

Être référent système d'information

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est le garant interne en matière de système d'information
- 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

H-23

Être référent/délégué protection des données

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est le garant interne du respect de la législation en terme de protection des données personnelles

Retour

H-25

Administrer les réseaux

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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 et/ou les utilisateur en cas de défaillance, seul ou avec l'appui d'un prestataire externe
- assure, le cas échéant, seul ou avec l'appui d'un prestataire externe, la formation des utilisateurs

Administrer les bases de données

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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
- supervise éventuellement la collecte et la mise à jour des données

Développer des sites WEB

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- analyse les besoins des commanditaires du site
- rédige le cahier des charges du site à développer et le fait valider par le commanditaire
- développe le site selon le cahier des charges
- assure la maintenance du site, et le cas échéant la formation des utilisateurs

Développer des applications

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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, application pour téléphone portable...

H-3 / H4

Gestion financière et Ressources Humaines

**H-31/ Assurer le Contrôle
Budgétaire et Contrôle de
gestion**

H-37/ Tenir la comptabilité

**H-41/ Assurer la gestion des
ressources humaines**

**H-33/ Assurer le suivi
budgétaire**

**H-38/ Saisir les opérations
comptables**

**H-43/ Assurer
l'administration du
personnel**

H-35/ Gérer un budget

**H-47/ Assurer la fonction
juridique**

**H-45/ Effectuer les
paies et les déclarations
sociales**

H-31

Assurer le Contrôle Budgétaire et Contrôle de gestion

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est garant du processus d'élaboration du budget ainsi que de son exécution
- 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

H-33

Assurer le suivi budgétaire

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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

H-35

Gérer un budget

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- gère un budget (budget marketing, budget de communication...), dans le cadre de son domaine de spécialité, sans appartenir à un métier de la gestion

Retour

H-37

Tenir la comptabilité

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la tenue de la comptabilité (publique ou privée) de l'organisme et prépare les états financiers de fin d'année

Saisir les opérations comptables

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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

H-41

Assurer la gestion des ressources humaines

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- conseille le directeur (si ce n'est pas lui qui assume cette [activité-responsabilité])
- assure toutes les activités associées à la gestion des ressources humaines : recrutement, formation, management des compétences...

H-43

Assurer l'administration du personnel

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure toutes les opérations d'administration du personnel liées à la vie du contrat de travail
- assure, à défaut de responsable ressources humaines, les opérations règlementaires liées à la gestion des ressources humaines (plan de développement des compétences...).

Retour

H-45

Effectuer les paies et les déclarations sociales

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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...

Retour

Assurer la fonction juridique

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- 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...

H-5/H6

Autres Activités-Responsabilités supports

H-53/ Gérer un lieu ou un espace

H-57/ Assurer la responsabilité qualité

**H-61
Gérer le fonds documentaire
(multimédia)**

H-55/ Gérer un équipement

**H-58/ Être Correspondant
qualité**

**H-63
Gérer les droits associés au
fonds documentaire
(multimédia)**

H-53

Gérer un lieu ou un espace

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure la gestion d'un lieu ou d'un espace. A ce titre, il :

- est garant de la sécurité des biens et du respect de la réglementation associée
- Organise ou supervise l'organisation des différentes activités, animations, évènements qui se dérouleront dans les lieux
- assure la gestion de l'accès au lieu et la coordination des différents professionnels qui y interviennent
- coordonne et supervise l'ensemble des travaux de ménage ou d'entretien qui s'y déroulent
- rend compte de l'activité du lieu et propose des améliorations du service rendu

Retour

H-55

Gérer un équipement

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] assure la gestion d'un équipement. A ce titre, il :

- est garant de de la sécurité des biens et du respect de la réglementation associée
- gère l'organisation et le fonctionnement de l'équipement
- manage les personnels qui concourent à son fonctionnement
- supervise l'action des différents professionnels externes qui y interviennent
- rend compte du fonctionnement de l'équipement et propose des améliorations du services rendu

Retour

Assurer la responsabilité qualité

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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...

Note 1 : 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.

Note 2 : cette fonction doit être distinguée du correspondant qualité décrit dans la fiche suivante.

H-58

Être Correspondant qualité

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure la supervision du respect de l'application des normes qualité applicables à un service de l'organisme
- rend compte de ses observations au responsable qualité ou, à défaut, à sa direction

Retour

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure l'acquisition, le classement, la gestion, la conservation, la valorisation des fonds documentaires (textes, photos, vidéos, enregistrements sonores...)

Gérer les droits associés au fonds documentaire (multimédia)

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- gère les droits associés au fonds documentaire de l'organisme
- contractualise, le cas échéant, l'usage des éléments de ce fonds avec les producteurs externes de documents d'une part, et les utilisateurs de documents (internes ou externes) d'autre part

I-1
Activités-Responsabilités
de direction

I-2
Activités-Responsabilités
de management
hiérarchique

I-3 / I4
Activités-Responsabilités
de pilotage
(Management transverse)

Activités-Responsabilités de direction

**I-01/ Participer à
l'élaboration de la politique
touristique et de la stratégie
de l'organisme**

**I-11/ Déployer et mettre en
œuvre la stratégie**

**I-18/ Représenter
institutionnellement
l'organisme**

**I-08/ Rendre compte et
conseiller ses mandants ou
sa tutelle en matière de
stratégie**

**I-15/ Structurer et organiser
l'organisme**

Participer à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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...
- collabore, le cas échéant, à l'élaboration de la convention qui liera la collectivité territoriale à l'organisme
- est garant devant ses mandants de la mise en œuvre des axes retenus

Rendre compte et conseiller ses mandants ou sa tutelle en matière de stratégie

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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 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

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- concourt avec son équipe à la construction du projet de l'organisme, à la définition des axes stratégiques de l'action de l'organisme et des ses différents pôles/départements/services
- définit avec son équipe les axes et objectifs opérationnels et/ou les plans d'actions et/ou l'allocation des ressources de l'organisme et de ses différents pôles/départements/services
- acte/valide des axes stratégiques et leur déclinaison
- est garant de la mise en œuvre de ces axes opérationnels et plans d'actions...

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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

I-2

Activités-Responsabilités de management hiérarchique

**I-13/ Participer au
déploiement et à la mise en
œuvre de la stratégie**

(Manageurs intermédiaires)

**I-21/ Manager, piloter et
animer une équipe (dont
équipe de direction), un
service, un pôle...**

I-23/ Coordonner une équipe

Participer au déploiement et à la mise en œuvre de la stratégie

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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'actions 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...

Manager, piloter et animer une équipe (dont équipe de direction), un service, un pôle...

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

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, fixe les objectifs, alloue les ressources, arbitre, régule les difficultés ou les problèmes au sein de l'équipe, accompagne et valorise l'équipe et chacun de ses membres...

Coordonner une équipe

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- assure l'animation de son équipe (cohésion, mobilisation, régulation, information...) et le suivi de la réalisation des objectifs 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...

I-3 / I4

Activités-Responsabilités de pilotage (Management transverse)

**I-31/ Piloter un projet
partenarial**

**I-41 / Piloter, animer et gérer
une gamme de produits / un
marché / une thématique /
une filière / une marque...**

**I-51/: Être référent
thématique**

I-33/ Piloter un projet

I-35/ Piloter un dossier
(Projets simples sans équipe
projet)

Piloter un projet partenarial

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- concourt à la définition et à la formalisation du projet (initialisation)
- concourt à la vérification de l'opportunité et la faisabilité du projet
- concourt à la structuration du projet : identification des ressources nécessaires, identification des risques, planification (cahier des charges)
- concourt à la définition des instances de pilotage du projet (comité stratégique, comité de pilotage, comité technique, groupes de travail...)
- pilote le projet et sa mise en œuvre
- anime les équipes et instances projets
- gère les relations avec les parties intéressées
- rend compte de l'avancement du projet
- évalue le projet et capitalise l'expérience acquise

I-33

Piloter un projet

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- concourt à la définition et à la formalisation du projet (initialisation)
- concourt à la structuration du projet : identification des ressources nécessaires, identification des risques, planification (cahier des charges)
- pilote le projet et sa mise en œuvre
- anime les équipes projets
- gère les relations avec les parties intéressées
- rend compte de l'avancement du projet
- évalue le projet et capitalise l'expérience acquise

I-35

Piloter un dossier

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- concourt à l'élaboration du cahier des charges du dossier (objectifs, enjeux, attendus ou livrables, ressources, risques...)
- pilote le dossier et sa mise en œuvre
- gère les relations avec les parties intéressées
- rend compte de l'avancement du dossier
- évalue les résultats

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- déploie la stratégie de l'organisme sur son champs de responsabilité (gamme de produits, marché, thématique, filière, marque...)
- construit les objectifs et le plan d'actions associé à ce champs de responsabilités
- pilote et met en œuvre ou fait mettre en œuvre les différentes actions
- évalue le résultat de ses actions et propose des améliorations

I-51

Être référent thématique

Définition

Ressources
Nécessaires

Précisions

Conditions
particulières
d'exercice

Activités
associées

Exemples
d'intitulés de
poste

Définition

Le titulaire de cette [activité-responsabilité] :

- est identifié comme référent sur une thématique ou un champs dans lequel il dispose de compétences techniques reconnues ou dont il assure la coordination
- est à la disposition des collaborateurs de l'organisme (voire d'acteurs externes) pour répondre à leurs problématiques concernant la thématique ou le champs dans lequel il est référent