



Le référentiel du métier de directeur d'office de tourisme

FEDERATION NATIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE
280 boulevard St Germain - 75007 PARIS

CONTEXTE ET DEFINITION

Ce Référentiel métier répond avant tout à une demande de la profession d'être reconnu dans toutes les dimensions de cette fonction de direction d'un organisme spécifique appelé « office de tourisme ». Il a été réalisé de manière collective avec un groupe de directeurs d'offices de tourisme et la participation du cabinet Cotille développement

Le métier de Directeur d'Office de Tourisme, en pleine évolution en raison de la nouvelle donne des territoires, des différents statuts juridiques dans lesquels il s'exerce, de la diversité des missions confiées aux Offices de Tourisme, n'a pas fait l'objet jusqu'à présent de la définition d'un référentiel métier.

Il n'existe pas de ce fait de certification de métier ni de formation qualifiante spécifique adaptée.

Nous vous proposons de rédiger un référentiel métier, complété par un référentiel de compétences.

Un référentiel métier décrit les composantes principales d'un métier. Il est établi de manière synthétique.

La description d'un « référentiel métier » est une étape préalable indispensable à la description du « référentiel des compétences ». Les référentiels métiers sont décrits par les représentants de la profession.

Le référentiel des compétences comporte la description des compétences majeures du métier, indispensables pour pratiquer le métier, en termes de savoir, de savoir-faire, de savoir être. - "Définition ISO X50-750 : « liste d'une série d'actes, de performances observables détaillant un ensemble de capacités ou de compétences ».

REFERENTIEL METIER DES DIRECTEURS D'OFFICE DE TOURISME

Le Directeur d'Office de Tourisme exerce de façon qualifiée dans le cadre d'un contrat et de missions spécifiques à la structure qui l'emploie. Il accomplit des actes professionnels qui engagent sa responsabilité par ses prises de décisions et qui doivent tenir compte de la réglementation en conformité avec les statuts de sa structure. Il est force de proposition pour la conception et la mise en œuvre de la politique touristique de la destination, pour les orientations et les missions affectées à la structure qui l'emploie et gère le budget et les ressources humaines. Il occupe ainsi des fonctions de nature différentes pouvant nécessiter une spécialisation ou l'exercice de responsabilités particulières.

Le directeur est un technicien de haut niveau au service d'organes décisionnels élus, d'où une coordination constante avec ses autorités de tutelle et une définition claire des rôles respectifs de chacun. La rédaction du référentiel permettra de **structurer** les différents métiers et de délimiter « un métier générique ».

7 Le référentiel du métier de directeur d'office de tourisme

FEDERATION NATIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE (FNOTSI) 280 Bd St GERMAIN – 75007 PARIS

REFERENTIEL METIER

DIRIGEANT D'ENTREPRISE	
Fonctions	activités
Direction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gérer les ressources humaines (recrutement, formation, accompagnement individuel, évaluation) ▪ faire adhérer le personnel ▪ diriger, animer, coordonner, organiser le travail ▪ favoriser la communication interne
Gestion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gérer la partie administrative, statutaire et juridique de la structure ▪ gérer les équipements qui sont confiés à l'Office de Tourisme ▪ gérer la programmation budgétaire et son exécution analyser et présenter les comptes de résultats ▪ assurer la veille stratégique au niveau de l'environnement touristique

RELATIONS PUBLIQUES ET MARKETING	
Fonctions	activités
Conseiller des élus locaux	mettre son expérience et son expertise technique au service de la définition et de la mise en œuvre de la politique touristique locale
Pilotage de la communication touristique interne de la destination	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordonner les acteurs locaux du tourisme ▪ communiquer ou impulser et faire adhérer la population locale à la politique touristique de la destination ▪ animer la concertation entre partenaires institutionnels locaux ▪ coordonner les actions avec les prestataires, privés et institutionnels (locaux, départementaux, régionaux, ...)
Pilotage de la promotion et de la communication touristique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ élaborer la stratégie de promotion: plan d'action commercial, marketing, communication, conseils aux professionnels, événements, ▪ mettre en place les indicateurs nécessaires et les analyser
Participation à la mise en scène événementielle du territoire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ imaginer et/ou organiser un événement ▪ élaborer et/ou gérer le programme d'animations locales

REV01

7 Le référentiel du métier de directeur d'office de tourisme

FEDERATION NATIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE (FNOTSI) 280 Bd St GERMAIN – 75007 PARIS

DEVELOPPEUR	
Fonctions	activités
Force de proposition pour la structuration touristique et l'organisation institutionnelle du territoire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ élaborer son schéma local de développement en concertation avec les institutionnels locaux et la collectivité de tutelle ▪ élaborer, faire valider par les élus et mettre en oeuvre la politique et les objectifs de l'OT ▪ animer la concertation entre partenaires institutionnels ▪ mettre en œuvre les projets en faveur du développement touristique
Organisation de la conception et de la commercialisation de produits et prestations touristiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ animer et organiser dans le cadre de la réglementation en vigueur, la production de prestations touristiques destinées aux clientèles dans l'esprit de l'habilitation préfectorale à commercialiser des produits touristiques issus de son territoire, et ce dans l'intérêt général ▪ coordonner les éditions catalogue ou web de promotion vente de sa production et de l'offre touristique locale. ▪ susciter les réseaux de distribution et de commercialisation pour optimiser la vente de sa production et celle de l'offre touristique de son territoire
Animation /coordination	<ul style="list-style-type: none"> ▪ définir et mettre en œuvre la politique qualité de la destination ▪ définir et mettre en œuvre la stratégie de mise en marché de l'offre touristique du territoire (favoriser, développer, réaliser la commercialisation (interne ou externe) ▪ mettre en place l'observation économique du tourisme (identifier les sources, mettre en place ses propres indicateurs) en concertation avec l'observatoire régional du tourisme

7 Le référentiel du métier de directeur d'office de tourisme

FEDERATION NATIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE (FNOTSI) 280 Bd St GERMAIN – 75007 PARIS

REFERENTIEL DE COMPETENCE

DIRIGEANT D'ENTREPRISE		
Domaine de compétences	Compétences	Indicateurs de compétences
direction	<ul style="list-style-type: none"> ▪ diriger, animer, coordonner, organiser le travail ▪ gérer les ressources humaines (recrutement, formation, accompagnement individuel, évaluation) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ avoir des compétences juridiques et sociales ▪ avoir des compétences organisationnelles ▪ Avoir d'excellentes capacités d'écoute et une réelle aptitude au dialogue ▪ Savoir évaluer des résultats de manière rigoureuse et exhaustive
gestion	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gérer la partie administrative statutaire et juridique de la structure • gérer la programmation budgétaire et son exécution, analyser et présenter les comptes de résultats • avoir une bonne connaissance de l'informatique • assurer la veille stratégique au niveau de l'environnement touristique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Posséder de solides connaissances dans le domaine juridique pour : <ol style="list-style-type: none"> 1. maîtriser la réglementation afférente aux différentes missions déléguées 2. connaître l'organisation des structures administratives 3. connaître les différents statuts des organismes de tourisme ▪ Avoir de solides connaissances de gestion financière : comptabilité publique et privée. ▪ Savoir mettre en oeuvre les outils de pilotage et de contrôle de gestion ▪ Connaître les enjeux des systèmes d'information ▪ Maîtriser les principaux outils bureautiques ▪ Savoir actualiser ses connaissances sur les évolutions des politiques et des attentes des visiteurs

REV01

Le référentiel du métier de directeur d'office de tourisme

FEDERATION NATIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE (FNOTSI) 280 Bd St GERMAIN – 75007 PARIS

Représentant de la structure Office de Tourisme		
--	--	--

RELATIONS PUBLIQUES MARKETING		
Domaine de compétences	Compétences	Indicateurs de compétences
Conseiller des élus locaux	<ul style="list-style-type: none"> ▪ mettre son expérience et son expertise technique au service de la définition et de la mise en œuvre de la politique touristique locale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir conseiller les élus pour mesurer au mieux l'impact politique des décisions
Pilote de la communication touristique interne de la destination	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordonner les acteurs locaux du tourisme ▪ communiquer ou impulser et faire adhérer la population locale à la politique touristique de la destination ▪ animer la concertation entre partenaires institutionnels locaux 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir animer un réseau de prestataires professionnels ▪ savoir établir des relations avec l'ensemble des acteurs ▪ savoir utiliser les techniques relationnelles et de communication appropriées ▪ savoir comprendre les enjeux politiques et institutionnels
Pilote de la promotion et de la communication touristique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ élaborer la stratégie de promotion: plan d'action commercial, marketing, communication : relations publiques, relations presse, éditions, promotion ▪ conseils aux professionnels, évènements... ▪ évaluer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ connaître ses publics touristiques ▪ définir ses objectifs pour chacun des publics ▪ segmenter la clientèle touristique ▪ élaborer un plan d'action savoir communiquer ▪ mettre en place les indicateurs nécessaires et les analyser
Participation à la mise en scène événementielle et à l'animation du territoire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ imaginer et/ou organiser un événement ▪ élaborer et ou gérer le programme d'animations locales ▪ évaluer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ savoir analyser l'offre et la demande existante ▪ élaborer un budget sincère (dépenses et recettes : subventions, sponsoring, entrées...) et le gérer ▪ maîtriser l'organisation ▪ mettre en place les indicateurs : fréquentation, qualité de la manifestation

7 Le référentiel du métier de directeur d'office de tourisme

FEDERATION NATIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE (FNOTSI) 280 Bd St GERMAIN – 75007 PARIS

DEVELOPPEUR		
Domaine de compétences	Compétences	Indicateurs de compétences
Force de proposition pour la structuration touristique et l'organisation institutionnelle du territoire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ connaître l'environnement institutionnel du tourisme ▪ animer la concertation entre partenaires institutionnels et prestataires ▪ élaborer son schéma local de développement avec la collectivité de tutelle ▪ élaborer et mettre en oeuvre la politique et les objectifs de l'OT 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les fondements administratifs, juridiques et financiers de son territoire ▪ Connaître l'organisation et les circuits de décision dans les différentes structures ▪ Savoir réaliser le diagnostic ▪ Mettre en place la stratégie ▪ Savoir négocier les priorités d'action et définir le plan d'action ▪ Mettre en oeuvre le Plan d'action ▪ Evaluer les résultats ▪ Savoir mesurer et formaliser l'impact des évolutions de la politique sur le budget et les ressources humaines ▪ Savoir maîtriser le budget ▪ Savoir réaliser ou superviser la mise en oeuvre ▪ Savoir s'adapter et adapter sa structure aux évolutions des politiques locales
Contribution à la production, à la mise en marché et à la commercialisation des produits et prestations touristiques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ animer et organiser dans le cadre de la réglementation en vigueur, la production, la promotion des produits et prestations touristiques de la destination touristique du territoire de compétence, dans le respect de l'habilitation préfectorale ▪ coordonner la gestion des éditions catalogue ou web de promotion vente de sa production et de l'offre touristique locale. ▪ susciter les réseaux de distribution et de commercialisation pour optimiser la vente de sa production et celle de l'offre touristique de son territoire 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître la réglementation en vigueur liée à la vente des séjours et produits par les organismes locaux de tourisme ▪ Disposer d'une bonne connaissance du marché touristique, tant sur le plan de la demande que de l'offre touristique ▪ Disposer d'une culture éditoriale et promotionnelle • Connaître les mécanismes et circuits de distribution commerciale dans le domaine du tourisme : tour-opérateurs....
Animateur : coordinateur	<ul style="list-style-type: none"> ▪ mettre en oeuvre la politique qualité de la destination 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ connaître les démarches qualités (marques, labels, certification...)

REV01

Le référentiel du métier de directeur d'office de tourisme

FEDERATION NATIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE (FNOTSI) 280 Bd St GERMAIN - 75007 PARIS

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ coordonner les acteurs locaux du tourisme et développer les actions en partenariat et en réseau ▪ mettre en œuvre la stratégie de mise en marché de l'offre touristique du territoire ▪ mettre en place l'observation économique du tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ avoir une expérience du travail en réseau ▪ savoir animer un réseau de professionnels ▪ avoir une expérience et bonne connaissance des relais locaux ▪ connaître le technique marketing, commercial et juridique et les réseaux de commercialisation ▪ identifier les sources ▪ mettre en place ses propres indicateurs) ▪ Posséder une grande capacité d'analyse et de synthèse
--	--	--