

# RESPONSABLE D'AGENCE

Appellations principales : Directeur d'agence ou de réseau d'agences

## Fiche n° 29

Fonction : Direction  
Groupe sectoriel : Autres prestations  
Région Bretagne

### Définition

Détermine la stratégie de la structure et dirige sa mise en œuvre. Choisit les prestations touristiques à concevoir et/ou à proposer à la clientèle et définit les marchés sur lesquels elle exerce son activité. Rassemble et gère les moyens humains, financiers et techniques de la structure. Dirige et anime les hommes pour atteindre les objectifs fixés. Veille au développement de l'image de la structure.

### Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier peut s'exercer dans des agences indépendantes ou appartenant à un réseau intégré. Le degré d'autonomie du responsable peut donc varier d'une structure à l'autre, avec des responsabilités exercées et des compétences requises plus ou moins étendues. Les horaires sont souvent irréguliers. Les relations avec les partenaires extérieurs (fournisseurs, administrations, banques,...) occasionnent de fréquents déplacements (en France et à l'étranger). Cet emploi/métier impose de se tenir constamment informé sur l'environnement politique, économique et culturel et de s'adapter en permanence aux évolutions de cet environnement. L'activité de directeur d'agence de voyages, avec le statut d'indépendant, nécessite l'obtention de la licence d'agent de voyages.

### Formation et expérience

Cet emploi/métier est accessible directement à partir de formations de niveau II (diplôme d'école de commerce,...) complétées par une expérience professionnelle en priorité dans le tourisme. L'emploi/métier est également accessible par voie interne pour des titulaires de BTS Tourisme justifiant d'une expérience professionnelle confirmée de technicien (production/vente) en agence. L'anglais est exigé.

## COMPETENCES COMMUNES

### Compétences techniques de base :

- Prendre les décisions pour assurer la vente des produits ou services et obtenir des profits. Veiller à la concurrence.
- Arrêter les budgets (en termes de chiffre d'affaires et de marge).
- Analyser les coûts et les ventes. Préparer les plans d'investissements. Négocier les principaux contrats.
- Définir les orientations de la politique de gestion des ressources humaines (promotion, salaires, recrutement...).
- Assurer la gestion de la société, l'organisation des différentes fonctions (sociale, financière, commerciale, technique...) et des moyens pour la rendre performante.
- Suivre régulièrement le tableau de bord de l'entreprise dans les différents domaines d'activité et décider des adaptations nécessaires.
- Concevoir la politique de communication interne et externe, assurer les relations avec les principaux partenaires (sociaux, économiques, administratifs).
- Maîtriser l'anglais.
- Assurer la formation du personnel.
- Utiliser les outils informatiques.

### Compétences associées :

- Maîtriser une deuxième langue étrangère.

### Capacités liées à l'emploi : L'emploi requiert d'être capable de :

- Développer et entretenir des relations commerciales.
- Animer une équipe et la motiver.
- Déléguer des pouvoirs à ses collaborateurs.
- Synthétiser les informations transmises par ses collaborateurs.
- Entretenir un équilibre entre les fonctions de réflexion et d'animation.
- Faire preuve de rigueur dans l'analyse de la situation financière.
- Effectuer des prévisions rigoureuses et maîtriser leur évolution.
- Apprécier rapidement les possibilités de rentabilité pour conclure les marchés.
- Prendre des initiatives et des décisions rapides, innovantes ou anticipatives pour adapter l'entreprise au changement.
- Négocier en permanence à l'extérieur (fournisseurs, banques...) et à l'intérieur de l'entreprise (personnel...).
- Utiliser les experts extérieurs à l'entreprise. Prendre des avis éclairés, apprécier les arguments développés avant de décider.
- Faire preuve d'autorité.
- Etre à l'écoute des besoins des clients et anticiper leur évolution.
- Prévenir et gérer les conflits de toute nature : faire preuve de psychologie et de diplomatie.

## SPECIFICITES

### Activités spécifiques :

#### Activités exercées :

- Commercialisation des produits touristiques.
- Elaboration d'un produit de voyage.
- Location de moyens de transport (voiture, avion, bateau, ...).
- Transport de voyageurs.

#### Lieu d'exercice de l'activité :

- Secteur privé
- Tour opérateur
- Agence réceptive France.
- Autocariste.
- Etablissements agréés.
- Entreprise de location de moyens de transport (voitures,...)
- Entreprise de transport

### Conditions de travail :

- Horaires variables.
- Déplacements.

#### Responsabilités exercées :

- Encadrement du personnel : organisation et contrôle de l'activité, recrutement, formation...
- Gestion administrative.
- Gestion financière
- Gestion commerciale.
- Relations directes avec les principaux clients.

Nb : Responsabilités plus ou moins étendues selon l'autonomie de la structure (appartenance ou non à un réseau intégré).

### Exigences

- Adaptabilité
- Polyvalence
- Sens de l'organisation
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Disponibilité
- Mobilité
- Prestance
- Suivi des évolutions technologiques et des réglementations.

**Fiche n°29 bis****Emploi/métier concerné :** Responsable d'agence**Fonction :** Direction**Cadre réglementaire régissant la profession :**

Loi n° 92-645 du 13 juillet 1992 et le décret d'application du 15 juin 1994 n° 94-490 (titre V) qui fixe les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours.

Conventions collectives applicables :

- Convention collective nationale des Agences de voyages et de tourisme n° 3061
- Convention collective nationale des services de l'automobile, 1997, Code NAF 711Z

**Organisation de la profession au plan régional :**Principales organisations d'employeurs :

- Chambre Syndicale des Agents de Voyages de la région Ouest (Bretagne et Pays de la Loire) – délégation régionale du Syndicat National des Agents de Voyages (SNAV).
- Conseil National des Professions de l'Automobile (CNPA)- délégation régionale

**Définition de l'emploi/ métier :** cf fiche n°29**Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier :** cf fiche n°29**Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution****Situation actuelle du marché du travail :**

Principaux employeurs : Tour-opérateurs, agences réceptives, autocaristes, établissements agréés, entreprise de location de moyens de transport et entreprise de transport...

Offre/Demande d'emploi :

Nombre de professionnels en exercice : ?

**Entraves à l'exercice et au développement de la profession :**

/

**Opportunités de développement :**

- La relance de la demande touristique.
- Le développement des points de vente.
- Le recours aux nouvelles technologies et à la vente directe vont inciter les agences à développer une plus forte valeur ajoutée et à se spécialiser sur des micro-marchés.
- L'apparition et le développement de nouveaux concepts « Agences virtuelles ».

**Evolution des compétences requises :****Capacités techniques de base :**

- Gestion administrative, financière et commerciale (suivi des résultats des ventes, plan d'action, analyse de la concurrence, définition et clôture des budgets, analyse des coûts, négociation de contrats, ...)
- Gestion des ressources humaines : définition des orientations (promotion, salaires, recrutement...) et encadrement du personnel (organisation et contrôle de l'activité, formation, gestion des conflits...).
- Définition et mise en œuvre de la politique de communication (interne et externe).
- Maîtrise de l'anglais et des outils informatiques.

**Capacités associées :**

- Maîtrise d'une seconde langue étrangère.

**Savoir-être et autres qualités requises :** Capacités à animer et motiver une d'équipe, à déléguer ses pouvoirs, capacités d'écoute et d'anticipation, capacité à faire des prévisions, esprit d'analyse et de synthèse, capacité d'initiative et de décision, sens de l'organisation, capacité d'adaptation, aptitude aux relations commerciales, prestance, autorité, polyvalence, disponibilité et mobilité, psychologie et diplomatie.

Autres exigences : suivi des évolutions technologiques et des réglementations.

**Evolution :**

- Renforcement des capacités exigées en gestion (ressources humaines, administrative, financière, commerciale, ...) et organisation.
- Importance croissante des qualités relationnelles (envers la clientèle et le personnel).

**Evolution des qualifications exigées :**

Cet emploi/métier devrait rester accessible directement à partir de formations de niveau II complétées par une expérience professionnelle dans le tourisme de préférence, ou par voie interne pour des titulaires de BTS Tourisme justifiant d'une expérience professionnelle confirmée en agence.

**Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :**

/