

# RESPONSABLE D'ORGANISME DE TOURISME A CARACTERE NON LUCRATIF

Appellations principales : Directeur d'Office de Tourisme — Directeur de Comité Départemental de Tourisme – Directeur de Comité Régional de Tourisme.  
Appellations spécifiques : Directeur de Station - Responsable d'Office de tourisme.

**Fiche n° 28**  
Fonction : Direction  
Groupe sectoriel : Autres prestations  
Région Bretagne

## Définition

Propose une stratégie de développement touristique pour le territoire et définit les moyens à mettre en œuvre. Etablit et supervise la politique d'accueil, d'information et de promotion touristiques à destination des marchés cibles. Organise et/ou coordonne toute action susceptible de valoriser l'image et renforcer la notoriété du territoire, et ceci en collaboration étroite avec les acteurs et partenaires du tourisme local. Peut assurer, dans certains cas, la commercialisation de certains produits touristiques ainsi que la gestion d'équipements touristiques. Dirige et anime la structure au plan technique, financier, administratif et humain. Joue un rôle de conseiller et de médiateur entre les élus, les prestataires de services et les clientèles touristiques. Conseille les privés et les collectivités locales dans le montage de projets d'investissements. Instruit les dossiers « Tourisme » des collectivités.

## Conditions générales d'exercice

L'emploi s'exerce dans des organismes associatifs, publics ou parapublics (municipaux, intercommunaux, intercantonaux, départementaux ou régionaux). Le directeur est, selon le cas, sous l'autorité de l' élu responsable du tourisme, ou du Président du conseil d'administration. Les horaires sont souvent irréguliers, avec des réunions en soirée ou le samedi. Les contrats sont à durée indéterminée.

## Formation et expérience

L'emploi est en général accessible avec une formation initiale de niveau I ou II (Bac+3 à 5 ou 6) complétée par une expérience professionnelle confirmée de plusieurs années à un poste de cadre dans le secteur du tourisme, du développement économique local ou dans le domaine de la communication. L'anglais et une deuxième langue, écrits et parlés, sont exigés.

### COMPETENCES COMMUNES

#### Compétences techniques de base :

- Définir une politique d'accueil et de promotion touristiques en concertation avec les acteurs locaux.
- Mettre en place un plan d'actions.
- Elaborer des indicateurs permettant d'évaluer la pertinence des politiques et des actions.
- Assurer la gestion budgétaire et l'encadrement du personnel.
- Bien connaître le cadre juridique et législatif du tourisme ainsi que l'environnement politique et économique local
- Parler couramment l'anglais et une seconde langue étrangère.
- Conseiller en matière de projets d'aménagement et d'équipement touristique.
- Maîtriser les procédures de montage de dossiers (techniques, financiers et administratifs).
- Etablir des partenariats avec les acteurs locaux et régionaux.
- Savoir valoriser le patrimoine, mettre en valeur les richesses locales.
- Disposer d'un savoir-faire en marketing.
- Avoir une excellente connaissance des marchés touristiques.
- Maîtriser les financements publics et la gestion économique.

#### Compétences associées :

- Avoir des connaissances en aménagement du territoire.
- Disposer d'un savoir-faire en matière d'organisation de manifestations.
- Maîtriser les techniques de commercialisation et connaître les circuits de distribution du tourisme.
- Utiliser les outils informatiques et de communication.

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

- Analyser des situations, synthétiser des informations et faire des propositions.
- Faire preuve de rigueur et d'autorité.
- Prendre des initiatives et des décisions rapides et efficaces.
- Communiquer avec toutes sortes d'interlocuteurs (élus, prestataires, clientèle, personnel, partenaires administratifs ...).
- Prévenir et gérer les conflits de toute nature. Faire preuve de psychologie et de diplomatie.
- Animer une équipe et motiver le personnel.
- Faire preuve d'imagination et de créativité.
- Animer un réseau de prestataires : impulser, coordonner, accompagner...
- Etre à l'écoute des clientèles et anticiper les évolutions.
- Engager des démarches prospectives en adéquation avec l'évolution des marchés et des politiques territoriales.

### SPECIFICITES

#### Activités spécifiques :

##### Activités exercées :

- Organisation de l'accueil et de l'information des clientèles (population locale et touristes)
- Promotion et communication externe : conception et diffusion de documentation / relations média / présence salons...
- Gestion d'équipements touristiques municipaux (palais des congrès, camping...).
- Conception et commercialisation de produits touristiques.
- Conseil et assistance technique aux porteurs de projet (publics, privés).
- Fourniture de prestations de services aux opérateurs et professionnels du tourisme.
- Information et sensibilisation des acteurs (élus et prestataires)
- Observation économique
- Elaboration et/ou coordination du programme des manifestations locales.
- Organisation ou participation à la création d'événement.

##### Lieu d'exercice de l'activité :

- Secteur public
- Secteur associatif
- Secteur parapublic

##### Responsabilités exercées :

- Gestion administrative et financière de la structure.
- Promotion et animation touristiques
- Coordination de l'offre et animation de réseau.
- Proposition et application des politiques touristiques.
- Encadrement du personnel.

##### Exigences

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

##### Conditions de travail :

- Travail possible le week-end
- Horaires décalés
- Déplacements (France, Etranger)

Fiche n°28 bis

**Emploi/métier concerné :** Responsable d'organisme de tourisme à caractère non lucratif

**Fonction :** Direction

**Cadre réglementaire régissant la profession :**

Convention collective nationale des organismes de tourisme à caractère non lucratif n°3175.  
Loi du 23/12/92 sur l'organisation territoriale du tourisme.

**Organisation de la profession au plan régional :**

Absence d'organismes professionnels représentatifs de la profession.

**Définition de l'emploi/ métier :** cf fiche n°28

**Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier :** cf fiche n°28

### Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

**Situation actuelle du marché du travail :**

Principaux employeurs : organismes associatifs, publics ou parapublics (municipaux, intercommunaux, intercantonaux, départementaux ou régionaux) : office de tourisme, CDT, CRT, etc...

Offre/Demande d'emploi : D>O

Nombre de professionnels en exercice : ?

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

- Peu de postes car peu de structures.
- Absence de volonté politique de développer le tourisme sur certains territoires.
- Conflits de compétences entre structures.
- ....

**Opportunités de développement :**

- La reconnaissance croissante (par les élus) du poids de l'économie touristique et de son rôle comme facteur de développement local.
- ...

**Compétences requises et évolution :**

**Capacités techniques de base exigées :**

- Gestion administrative et financière de la structure et encadrement du personnel.
- Définition et mise en œuvre des politiques touristiques (accueil et information, promotion/communication, commercialisation, observation économique, animation, aménagement et équipement touristique, valorisation du patrimoine ...).
- Maîtrise de l'anglais et d'une seconde langue étrangère.
- Maîtrise du cadre réglementaire, des procédures de montage de dossiers (techniques, financiers et administratifs) et de financements publics.
- Savoir-faire en marketing.
- Connaissance de l'offre et de la demande touristiques et de l'environnement politique et économique local.

**Capacités associées :**

- Avoir des connaissances en aménagement du territoire.
- Disposer d'un savoir-faire en matière d'organisation de manifestations.
- Maîtriser les techniques de commercialisation et connaître les circuits de distribution du tourisme.
- Utiliser les outils informatiques et de communication.

**Savoir-être et autres qualités requises :**

Esprit d'analyse et de synthèse, capacité à conseiller et faire des propositions, capacité d'initiative et de décision, capacité à animer et motiver une équipe de travail, à animer un réseau de partenaires, capacité d'écoute et d'anticipation, de prospective, sens de l'organisation, capacité d'adaptation, autorité, psychologie et diplomatie, imagination et créativité, polyvalence, disponibilité et mobilité, prestance.

Autres exigences : suivi des évolutions technologiques et des réglementations.

**Evolution :**

- Des capacités de gestion et d'organisation seront toujours nécessaires à l'exercice de l'emploi/métier (dans les domaines administratif, financier, ressources humaines,...).
- Les compétences en marketing et promotion (et commercialisation) devront être en permanence développées.
- Une très forte capacité de diagnostic, d'anticipation et d'adaptation sera toujours indispensable de même que des qualités relationnelles (envers la clientèle et le personnel).

**Evolution des qualifications exigées :**

L'emploi/métier devrait rester accessible surtout avec une formation initiale de niveau I ou II (Bac+3 à 5 ou 6) complétée par une expérience professionnelle confirmée de plusieurs années à un poste de cadre dans le secteur du tourisme, du développement économique local ou dans le domaine de la communication.

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

/