

# CARTES EMPLOI-FONCTION

---

## Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications des Organismes de Tourisme

*Document issu des travaux et livrables de la mission intitulée : "Analyse des métiers de la branche organismes de tourisme : cartographie des métiers et élaboration des référentiels d'activités et de compétences" réalisée par les consultants du cabinet ORIZON en 2010-2011 à la demande de l'Observatoire Prospectif des Métiers et des Qualifications des Organismes de Tourisme et avec le soutien d'AGEFOS PME.*



## Introduction sur les cartes emploi-fonction

---

Les cartes emploi-fonction représentent une mise en perspective des différentes activités-responsabilités issues du référentiel autour d'emplois ou de fonctions "remarquables" au sein de la branche.

Par remarquables, il faut comprendre que les emplois-fonctions décrits sont, selon des cartes :

- Issus d'un grand nombre d'observations qui, au-delà des différences entre les différents organismes de tourisme, permettent l'identification d'un cœur de fonction et autour de ce cœur d'activités ou de responsabilités périphériques fréquemment associées (emplois-fonctions liés à l'accueil et au renseignement touristique par exemple)
- Organisés autour de compétences suffisamment voisines pour être assemblées en une carte emploi-fonction, même si dans la pratique ce ne sera pas nécessairement la même personne qui assurera l'ensemble des activités-responsabilités associées à la carte emploi (carte management de réseau par exemple).

Notons que la diversité des situations et des organisations au sein des organismes de tourisme interdit d'avoir la prétention de cartographier sous forme de cartes emploi-fonction, l'ensemble des postes rencontrés.

Les cartes emploi-fonction doivent être considérées comme des outils d'aide au repérage et à la construction des postes au sein des organismes, sans prétendre à l'exhaustivité tant au niveau de la couverture des cartes emplois (des secteurs ou des postes peuvent ne pas se retrouver dans la cartographie des emplois-fonctions du fait de leur rareté, ou de leur configuration spécifique) qu'au niveau du contenu (les postes n'associeront que rarement toutes les activités-responsabilités spécifiées dans une carte emploi, et des activités-responsabilités complémentaires pourront toujours y être associées).

## Sommaire

Introduction sur les cartes emploi-fonction.....	2
Sommaire .....	3
Les items des cartes emploi-fonction .....	4
Carte Emploi-Fonction [I-A] Agent Accueil-Information-Vente .....	8
Carte Emploi-Fonction [I-B] Agent/Technicien Accueil-Information-Renseignement-Conseil-Vente... ..	10
Carte Emploi-Fonction [I-C] Agent/Technicien du conseil en séjour touristique Accueil-Information-Renseignement-Vente Relais/Réservation .....	13
Carte Emploi-Fonction [II-A] Relations presse .....	15
Carte Emploi-Fonction [II-B1] Chargé de mission Promotion .....	17
Carte Emploi-Fonction [III-A] Technicien d'édition .....	20
Carte Emploi-Fonction [III-B] Chargé d'édition.....	22
Carte Emploi-Fonction [III-C] Animateur d'éditions numériques .....	25
Carte Emploi-Fonction [IV-A] Chargé de production/commercialisation.....	27
Carte Emploi-Fonction [IV-B] Chargé de marketing.....	29
Carte Emploi-Fonction [V-A] Management de réseau .....	32
Carte Emploi-Fonction Chargé de mission observatoire [IV-A].....	34
Carte Emploi-Fonction Chargé d'ingénierie touristique [VII-01].....	36
Carte Emploi-Fonction [VII-B] Accompagnement technique.....	38
Carte Emploi-Fonction [IX-A] Direction .....	40
Carte Emploi-Fonction [T-A] Guidage .....	43
Carte Emploi-Fonction [T-B] Assistant technique.....	45
Tables de correspondance référentiel "activités-responsabilités" et référentiel "emplois-fonctions" ..	47
Glossaire.....	53

## Les items des cartes emploi-fonction

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS

Ce tableau donne la correspondance indicative entre l'emploi-fonction décrit et les principales nomenclatures utilisées en France.

### Autres appellations

Cet item fournit, à titre indicatif, les appellations relevées dans les organismes de tourisme qui pouvaient s'appliquer à cet emploi-fonction.

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Cet item fournit quelques indications sur l'exercice de cet emploi-fonction et, le cas échéant, sur ses évolutions en cours.

### Degré de compétence requis

Le référentiel d'activités-responsabilités "cotait" chaque activité-responsabilité sur la base d'une grille à trois degrés, représentant de façon schématique les portefeuilles de compétences observés chez les titulaires de ces activités-responsabilités. Cette grille dont on trouvera la définition dans le glossaire (entrée : portefeuille de compétences) est reprise ici pour donner une indication sur les compétences requises du titulaire du poste.

### Condition d'exercice

Cette rubrique précise le caractère principal ou secondaire (voir glossaire) de l'emploi-fonction et donne le cas échéant quelques caractéristiques de cet emploi-fonction.

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
Activités-responsabilités de base	Activités-responsabilités de base	Activités-responsabilités de base
Autres activités-responsabilités associées aux activités de base	Autres activités-responsabilités associées aux activités de base	Autres activités-responsabilités associées aux activités de base
Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur	Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur	Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur

La carte historique et prospective montre l'évolution de l'emploi-fonction dans le temps telle qu'elle a pu être observée lors sur le terrain par les auteurs<sup>1</sup>. Elle permet de voir l'évolution de l'emploi-fonction sur trois périodes schématiques (hier, aujourd'hui, demain), à travers les activités-responsabilités mises en œuvre à titre habituel au cœur de l'emploi-fonction (activités-responsabilités de base), en annexe à ce cœur d'emploi-fonction (autres activités-responsabilités associées aux activités de base), ou encore celles qui sont mises en œuvre par opportunité, parce que les personnes qui les exercent en ont les compétences (autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur).

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution		
Activités-Responsabilités Spécialisées	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction	Activités-Responsabilités Connexes	Activités-Responsabilités Annexes
	Activités-Responsabilités Associées		

### La ligne horizontale centrale du cube déployé

Les activités-responsabilités figurant dans les 4 faces de la ligne horizontale centrale du cube sont réputées exiger des compétences de niveau approximativement équivalent<sup>2</sup>.

#### **Activités-responsabilités cœurs d'Emploi-Fonction**

Ce sont les activités-responsabilités qui constituent le cœur commun de la très grande majorité des personnes dont le poste relève de l'emploi concerné, ou dont le poste contient la fonction cartographiée.

Note : certaines cartes emplois n'ont pas d'activités-responsabilités cœurs d'emploi-fonction. Cela tient au fait que les activités-responsabilités associées dans la carte impliquent des compétences voisines, ce qui justifie l'existence de la carte... mais que l'observation terrain ne montre pas suffisamment de récurrence de coexistence de ces activités, pour que l'on puisse définir un cœur.

<sup>1</sup> "Analyse des métiers de la branche : Cartographie des métiers et élaboration des référentiels d'activités et de compétences" réalisé par le cabinet Orizon en 2010 pour le compte de l'observatoire paritaire des métiers du tourisme.

<sup>2</sup> Les personnes mettant en œuvre les activités-responsabilités cœurs d'emploi-fonction sont normalement en capacité d'acquérir les compétences nécessaires à mettre en œuvre les activités-responsabilités des autres faces de cette ligne horizontale centrale. Si les activités-responsabilités listées exigeaient un niveau supérieur de compétences, elles figureraient dans la case "facteurs d'évolution".

### **Activités-responsabilités spécialisées**

Activités-responsabilités relevant du cœur de l'emploi ou de la fonction cartographiée, mais dont les spécificités (liées au contexte, à la taille, au degré de spécialisation ou de polyvalence du poste) font qu'une partie seulement des personnes dont le poste relève de l'emploi concerné, ou dont le poste contient la fonction cartographiée, sont amenées à la mettre en œuvre.

### **Activités-responsabilités connexes**

Activités-responsabilités qui, sans pouvoir être considérées comme relevant du cœur de l'emploi-fonction défini, y sont souvent associées (exemple : l'activité-responsabilité de "paie" ne relève pas nécessairement de l'emploi de "comptable", mais elle y est souvent associée).

### **Activités-responsabilités annexes**

Activités-responsabilités sans rapport avec l'emploi-fonction cartographié, mais pouvant lui être associées du fait de la division du travail au sein de l'organisme.

## **La ligne verticale du cube déployé**

### **Les activités-responsabilités associées**

Les activités-responsabilités associées sont des activités-responsabilités relevant de la fonction, mais exigeant un degré de compétence moindre à celles qui sont associées au cœur de l'emploi-fonction.

Ces activités-responsabilités peuvent néanmoins être associées à l'emploi-fonction, du fait des contraintes de l'organisme (taille, besoin de polyvalence) et/ou du fait des choix réalisés dans la division du travail.

### **Les activités-responsabilités facteurs d'évolution**

Au contraire, les activités-responsabilités facteurs d'évolution sont des activités-responsabilités liées à la fonction, mais exigeant des compétences relevant d'un degré supérieur à celui du cœur de l'emploi-fonction.

Ces activités-responsabilités facteurs d'évolution peuvent être affectées à un collaborateur, en l'absence de la capacité à embaucher une personne d'un degré de compétence plus élevé (nécessité liée à la taille de l'organisme, coût d'un tel recrutement) ou pour faire progresser en compétence un collaborateur (choix de politique RH) ou parce que la personne dispose des compétences nécessaires (opportunisme).

Par définition, toutes les personnes affectées à l'emploi-fonction défini n'ont pas nécessairement les capacités à exercer ces activités-responsabilités... et ces activités-responsabilités ne peuvent pas nécessairement être confiées à tous les collaborateurs qui auraient les capacités d'acquérir la compétence requise.

## **Notes complémentaires**

### Note 1

Compte tenu de la diversité des organisations et de l'importante polyvalence des collaborateurs des organismes de tourisme, il n'est pas possible de prétendre lister de façon exhaustive l'ensemble des activités-responsabilités connexes et annexes pouvant être observées sur le terrain. Seules les plus fréquentes ou les plus proches du cœur de l'emploi fonction sont listées ici.

### Note 2

Il est entendu qu'un même poste peut associer plusieurs fonctions... ce qui implique dans ce cas de superposer les cubes de l'ensemble des fonctions pour définir ce poste précisément.

## Cartes emploi-fonction avec entrée par “nature de fonction”

---

Les différentes cartes emploi-fonction de cette partie sont liées aux familles d'activités-responsabilité du référentiel. Dans leur numérotation (un chiffre romain + une lettre) le chiffre romain fait référence au numéro de la famille activités-responsabilités.

## Carte Emploi-Fonction [I-A] Agent Accueil-Information-Vente

---

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
J5Z62 Employés des transports et du tourisme	G1101 Accueil touristique	541a Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie)

### Autres appellations

Agent d'accueil - Hôtesse d'accueil - Chargé d'accueil - Assistant accueil - Agent d'accueil et d'information - Agent polyvalent de vente

### Contexte général de la carte emploi-fonction

La fonction d'accueil, d'information et de renseignement touristique tend à se scinder en deux fonctions différentes : l'une orientée sur un accueil et une information de premier niveau, destinée aux lieux de grand passage et impliquant un moindre approfondissement (carte "agent d'accueil et d'information touristique") et une fonction plus qualitative orientée vers une prise en charge plus individualisée et plus approfondie du visiteur (carte "conseiller en séjour touristique").

La présente carte est celle correspondant au premier cas.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré A

### Condition d'exercice

Ce sera généralement une activité principale.

Le niveau d'information donnée ne nécessite pas une grande expérience, ce qui ouvre l'emploi-fonction à des personnels saisonniers.



## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> I-11 – Accueil et information touristique en face à face I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques I-31 – Information touristique par courrier et courriel	<b>Activités-responsabilités de base</b> I-11 – Accueil et information touristique en face à face I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques I- 61 – Vente de produits simples au comptoir	<b>Activités-responsabilités de base</b> I-11 – Accueil et information touristique en face à face I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques I- 61 – Vente de produits simples au comptoir
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe I- 61 – Vente de produits simples au comptoir	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe I-62 - Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil II-15 – Renseignement touristique sur le stand
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques I-32 – Renseignement touristique courrier et courriel I-62 - Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil VIII-13 – Petite intendance IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques I-62 - Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil VIII-13 – Petite intendance VIII-23 – Correspondant qualité IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques II-15 – Renseignement touristique sur le stand VIII-13 – Petite intendance VIII-23 – Correspondant qualité IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution I12 + I22 + I32 (+ I62) + VIII23 + IX23		
Activités-Responsabilités Spécialisées I31	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction I11 + I21	Activités-Responsabilités Connexes I61	Activités-Responsabilités Annexes I01 + II 15+ VIII13
	Activités-Responsabilités Associées Néant		
I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe I-11 – Accueil et information touristique en face à face I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques I-31 – Information touristique par courrier et courriel I-32 – Renseignement touristique courrier et courriel		I- 61 – Vente de produits simples au comptoir I-62 – Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil II – 15 -Renseignement touristique sur le stand VIII-13 – Petite intendance VIII-23 – Correspondant qualité IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	

# Carte Emploi-Fonction [I-B] Agent/Technicien Accueil-Information-Renseignement-Conseil-Vente

## Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
J5Z62 Employés des transports et du tourisme	G1101 Accueil touristique G1303 Vente de voyage	541a Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie) 546b Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme

## Autres appellations

Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Conseiller en réservation touristique – Assistante relation clients - Responsable service accueil

## Contexte général de la carte emploi-fonction

La fonction d'accueil, d'information et de renseignement touristique tend à se scinder en deux fonctions différentes, l'une orientée sur un accueil et une information de premier niveau destinée aux lieux de grand passage et impliquant un moindre approfondissement (carte "agent d'accueil et d'information touristique"), et une fonction plus qualitative orientée vers une prise en charge plus individualisée et plus approfondie du visiteur (carte "conseiller en séjour touristique").

La présente carte est celle correspondant au second cas.

## Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré A/.

Intermédiaire entre les deux degrés, du fait de la technicité (savoir-faire comportementaux) à acquérir pour être performant dans cet emploi-fonction.

## Condition d'exercice

Ce sera généralement une activité principale.

Des collaborateurs affectés à d'autres fonctions peuvent en cas de forte affluence exercer cette fonction à titre secondaire.

## Compléments

Si l'équipe est suffisamment étoffée (deux personnes et plus), l'un des collaborateurs pourra avoir une responsabilité managériale sur l'équipe (IX-23 – Pilotage et animation d'équipe).

Un collaborateur affecté à cet emploi-fonction pourra également avoir une responsabilité en matière de qualité (VIII-23 – Correspondant qualité), de gestion des stocks de documentation (VIII-13 – Petite intendance).

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<p><b>Activités-responsabilités de base</b></p> <p>I-11 – Accueil et information touristique en face à face</p> <p>I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques</p> <p>I-31 – Information touristique par courrier et courriel</p>	<p><b>Activités-responsabilités de base</b></p> <p>I-11 – Accueil et information touristique en face à face</p> <p>I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face</p> <p>I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques</p> <p>I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques</p> <p>I-31 – Information touristique par courrier et courriel</p> <p>I-32 – Renseignements touristiques par courrier et courriel</p> <p>I-61 – Vente de produits simples au comptoir</p> <p>I-62 – Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil</p>	<p><b>Activités-responsabilités de base</b></p> <p>I-11 – Accueil et information touristique en face à face</p> <p>I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face</p> <p>I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques</p> <p>I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques</p> <p>I-31 – Information touristique par courrier et courriel</p> <p>I-32 – Renseignements touristiques par courrier et courriel</p> <p>I-41 – Information touristique par voie numérique</p> <p>I-42 – Renseignements touristiques par voie numérique</p> <p>I-61 – Vente de produits simples au comptoir</p> <p>I-62 – Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil</p>
<p><b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b></p> <p>I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe</p> <p>I-61 – Vente de produits simples au comptoir</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b></p> <p>I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe</p> <p>I-63 – Vente active de produits packagés au comptoir</p> <p>I-71 – Vente relais/Réservation touristique simple en face à face</p> <p>I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone</p> <p>II-15 – Renseignements touristiques sur le stand</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b></p> <p>I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe</p> <p>I-63 – Vente active de produits packagés au comptoir</p> <p>I-71 – Vente relais/Réservation touristique simple en face à face</p> <p>I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone</p> <p>II-15 – Renseignements touristiques sur le stand</p>
<p><b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b></p> <p>I-12 – Accueil et renseignements touristiques en face à face</p> <p>I-22 – Accueil et renseignements touristiques téléphoniques</p> <p>I-32 – Renseignements touristiques par courrier et courriel</p> <p>I-62 – Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil</p> <p>VIII-13 – Petite intendance</p> <p>IX-23 – Pilotage et animation d'équipe</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b></p> <p>I-13 – Accueil et conseil touristique en face à face</p> <p>I-23 – Accueil et conseil touristique téléphoniques</p> <p>VIII-13 – Petite intendance</p> <p>VIII-23 – Correspondant qualité</p> <p>IX-23 – Pilotage et animation d'équipe</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b></p> <p>I-13 – Accueil et conseil touristique en face à face</p> <p>I-23 – Accueil et conseil touristique téléphoniques</p> <p>I-43 – Conseil touristique par voie numérique</p> <p>VIII-13 – Petite intendance</p> <p>VIII-23 – Correspondant qualité</p> <p>IX-23 – Pilotage et animation d'équipe</p>

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution  I13 + I23 + I43 + VIII23 + IX23		
Activités-Responsabilités Spécialisées  + I32 +II15	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction  I12 + I22	Activités-Responsabilités Connexes  I41 + I42 +I61+I62+I63+I71+I72	Activités-Responsabilités Annexes  IO1 + VIII13
	Activités-Responsabilités Associées  I11 + I21 + I31		

Note : I41 et I42 ont vocation à se déplacer vers les activités-responsabilités spécialisées.

- I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe
- I-11 – Accueil et information touristique en face à face
- I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face
- I-13 – Accueil et conseil touristique en face à face
- I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques
- I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques
- I-23 – Accueil et conseil touristique téléphoniques
- I-31 – Information touristique par courrier et courriel
- I-32 – Renseignement touristique courrier et courriel
- I-41 – Information touristique par voie numérique
- I-42 – Renseignement touristique par voie numérique
- I-43 – Conseil touristique par voie numérique
- I- 61 – Vente de produits simples au comptoir
- I-62 – Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil
- I-63 - Vente active de produits packagés au comptoir
- I-71 – Vente relais/Réservation touristique simple en face à face
- I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone
- II-15 – Renseignement touristique sur le stand
- VIII-13 – Petite intendance
- VIII-23 – Correspondant qualité
- IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

## Carte Emploi-Fonction [I-C]

### Agent/Technicien du conseil en séjour touristique

#### Accueil-Information-Renseignement-Vente Relais/Réservation

---

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
J5Z62 Employés des transports et du tourisme	G1101 Accueil touristique G1303 Vente de voyage	541a Agents et hôtesses d'accueil et d'information (hors hôtellerie)  546b Agents des services commerciaux des transports de voyageurs et du tourisme

### Autres appellations

Agent de réservation – Agent de commercialisation – Agent polyvalent de vente - Agent d'accueil et de réservation – Assistante plate-forme de réservation - Conseiller touristique – Conseiller en séjour - Conseiller en séjour touristique – Conseiller en réservation touristique – animateur des ventes - Assistante relation clients - Responsable centrale de réservation

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Le conseiller en réservation de séjour touristique est une évolution de l'agent de réservation touristique dont les activités sont définies dans la carte ci-dessous dans la colonne "hier". Cet agent "simple preneur d'ordre" va progressivement disparaître (même s'il restera sans doute une activité résiduelle), remplacé par la réservation en ligne. Le conseiller en réservation de séjour touristique doit être capable d'apporter une plus-value à son client par une prise en compte personnalisée de sa demande et un véritable conseil dans la construction de son séjour touristique.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré A évoluant vers degré A/B.

Intermédiaire entre les deux degrés, du fait de la technicité (savoir-faire comportementaux) à acquérir pour être performant dans cet emploi-fonction.

### Condition d'exercice

Ce sera généralement une activité principale.

Des collaborateurs affectés à d'autres fonctions peuvent en cas de forte affluence exercer cette fonction à titre secondaire.

## Carte des activités-responsabilités associées

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> I-11 – Accueil et information touristique en face à face I-71 – Vente relais/Réservation touristique simple en face à face I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone	<b>Activités-responsabilités de base</b> I-11 – Accueil et information touristique en face à face I-71 – Vente relais/Réservation touristique simple en face à face I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone I-75 – Vente relais/Conseil et réservation touristique en face à face I-76 – Vente relais/Conseil et réservation touristique par téléphone	<b>Activités-responsabilités de base</b> I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone I-75 – Vente relais/Conseil et réservation touristique en face à face I-76 – Vente relais/Conseil et réservation touristique par téléphone
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques I-75 – Vente relais/Conseil et réservation touristique en face à face I-76 – Vente relais/Conseil et réservation touristique par téléphone I-79 – Administration commerciale (Vente relais/Réservation)	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques I-79 – Administration commerciale (Vente relais/Réservation)	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques I-79 – Administration commerciale (Vente relais/Réservation)
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> VIII-23 – Correspondant qualité IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> VIII-23 – Correspondant qualité IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

## Carte des activités-responsabilités associées

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution VIII23 + IX23		
Activités-Responsabilités Spécialisées I79	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction I75+I76	Activités-Responsabilités Connexes I12 + I22	Activités-Responsabilités Annexes -
	Activités-Responsabilités Associées I11 + I21+ I71+I72		
I-11 – Accueil et information touristique en face à face I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques I-71 – Vente relais/Réservation touristique simple en face à face I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone		I-75 – Vente relais/Conseil et réservation touristique en face à face I-76 – Vente relais/Conseil et réservation touristique par téléphone I-79 – Administration commerciale (Vente relais/Réservation) VIII-23 – Correspondant qualité IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	

## Carte Emploi-Fonction [II-A] Relations presse

---

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
U0Z80 - Assistants de communication	E1103 - Communication	464a Assistants de la publicité, des relations publiques

### Autres appellations

Chargé des relations presse - Attaché de presse - Chargé des relations publiques - Responsable communication

### Contexte général de la carte emploi-fonction

La fonction relations presse, lorsqu'elle est exercée par une personne dont c'est la fonction principale (attaché de presse, responsable relations presse...), est sans doute l'une des fonctions les plus stables au sein des organismes de tourisme.

Si les pratiques évoluent pour s'adapter aux médias numériques, il s'agit plus d'une évolution que d'une révolution... à condition que les personnes chargées de cette fonction bénéficient d'une véritable compétence sur le champ des relations presse, et pas seulement d'un apprentissage "sur le tas" par la pratique.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré B

### Condition d'exercice

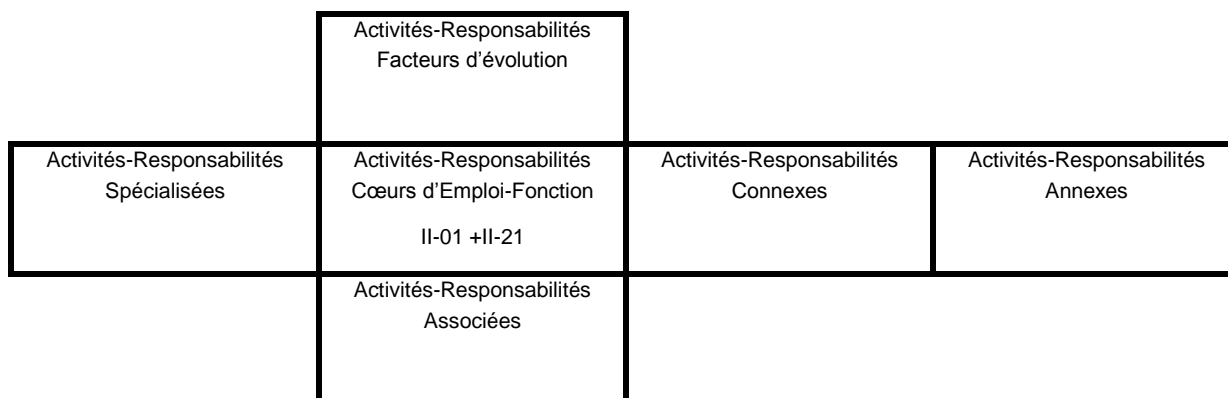
Ce sera une activité principale lorsqu'elle est exercée sous l'une des appellations ci-dessus.

Lorsque ce n'est pas le cas, le contenu de cet emploi-fonction est pris en charge par un technicien, un cadre ou le directeur en activité secondaire.

### Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse II-21 – Communication presse	<b>Activités-responsabilités de base</b> II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse II-21 – Communication presse	<b>Activités-responsabilités de base</b> II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse II-21 – Communication presse
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>

### Carte classification et positionnement compétence (GRH)



II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse  
II-21 – Communication presse



## Carte Emploi-Fonction [II-B1] Chargé de mission Promotion

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
J5Z80 Technicien des transports et du tourisme	G1102 – Promotion du tourisme local	466a Responsable commerciaux et administratifs des transports de voyageur et du tourisme
R4Z90 Cadres commerciaux, acheteurs et cadre de la mercatique	M1704 Management relation clientèle M1705 Marketing	374d Cadres commerciaux des petites et moyennes entreprises

### Autres appellations

Chargé de mission, Chargé de promotion, Chargé de développement, Responsable de marché, Responsable marketing, Responsable des relations partenariales, Responsable partenariat, Directeur

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Les nouvelles technologies et la recherche de retour sur investissement des actions de promotion directe imposent sur cette fonction des évolutions de forme : moins de salons, moins de déplacements, plus d'utilisation des nouvelles technologies pour toucher les prospects.

Ces évolutions modifient fortement l'identité professionnelle des personnels occupant ces postes puisque ces derniers travailleront de moins en moins en "solo", à distance de leur organisme, et de plus en plus en interne avec les équipes, via les nouvelles technologies qui permettent de s'affranchir des distances.

Les organismes ayant de fortes ambitions internationales (et les moyens afférents) conduiront des actions de lobbying professionnel impliquant souvent une présence sur le terrain (que cette présence soit permanente ou ponctuelle) notamment en matière de tourisme d'affaires et de congrès...

En parallèle, la fonction de développement de partenariat est en train de se répandre, y compris dans des structures moyennes : en raison, d'une part de la recherche de synergie et des contraintes financières, d'autre part de la concurrence accrue entre territoires et/ou entre acteurs du tourisme, il devient pertinent de chercher des associations réciproquement profitables avec des acteurs directs du tourisme, périphériques au tourisme, voire extérieurs à ce secteur dans certains cas, pour accentuer l'effort promotionnel.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré C

### Condition d'exercice

La fonction peut imposer des déplacements importants, y compris à l'étranger.

### Compléments

Cette carte emploi-fonction concerne un nombre limité de personnes, ce qui implique de possibles écarts importants entre la description ci-dessus, et les conditions d'exercice effectif des personnes en relevant.

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<p><b>Activités-responsabilités de base</b></p> <p>II-11 – Organisation de la participation de l'organisme à des salons, foires, expositions, "bourses professionnelles"                      II-12 – Organisation d'évènements de promotion touristique : expositions, "bourses professionnelles", marchés de produits régionaux...                      II-22 – Prescription/vente auprès des professionnels de produits touristiques                      II-23 – Prescription/vente auprès des grands comptes (tourisme d'affaires, congrès, salons...)</p>	<p><b>Activités-responsabilités de base</b></p> <p>II-11 – Organisation de la participation de l'organisme à des salons, foires, expositions, "bourses professionnelles"                      II-23 – Prescription/vente auprès des grands comptes (tourisme d'affaires, congrès, salons...)                      II-41 – Lobbying</p>	<p><b>Activités-responsabilités de base</b></p> <p>II-23 – Prescription/vente auprès des grands comptes (tourisme d'affaires, congrès, salons...)                      II-31 – Partenariat : Recherche, négociation, développement, contractualisation et suivi                      II-41 – Lobbying</p>
<p><b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b></p>	<p><b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b></p> <p>II-12 – Organisation d'évènements de promotion touristique : expositions, "bourses professionnelles", marchés de produits régionaux...                      II-22 – Prescription/vente auprès des professionnels de produits touristiques</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b></p> <p>II-11 – Organisation de la participation de l'organisme à des salons, foires, expositions, "bourses professionnelles"                      II-12 – Organisation d'évènements de promotion touristique : expositions, "bourses professionnelles", marchés de produits régionaux...                      II-22 – Prescription/vente auprès des professionnels de produits touristiques</p>
<p><b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b></p> <p>II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse                      II-18 – Intervention publique dans le cadre de manifestations externes                      II-41 – Lobbying</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b></p> <p>II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse                      II-18 – Intervention publique dans le cadre de manifestations externes                      II-31 – Partenariat : Recherche, négociation, développement, contractualisation et suivi</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b></p> <p>II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse                      II-18 – Intervention publique dans le cadre de manifestations externes                      IX-05 – Représentation institutionnelle de l'organisme</p>

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution II-31 + II-41 + IX-05		
Activités-Responsabilités Spécialisées II-11 + II 12	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction II-22 + II-23	Activités-Responsabilités Connexes I-18	Activités-Responsabilités Annexes II-01
	Activités-Responsabilités Associées I-32		

II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse

II-11 – Organisation de la participation de l'organisme à des salons, foires, expositions, "bourses professionnelles"

II-12 – Organisation d'événements de promotion touristique : expositions, "bourses professionnelles", marchés de produits régionaux...

II-18 – Intervention publique dans le cadre de manifestations externes

II-22 – Prescription/vente auprès des professionnels de produits touristiques

II-23 – Prescription/vente auprès des grands comptes (tourisme d'affaires, congrès, salons...)

II-31 – Partenariat : Recherche, négociation, développement, contractualisation et suivi

II-32 – Partenariat : Gestion technique et opérationnelle

II-41 – Lobbying

IX-05 – Représentation institutionnelle de l'organisme

## Carte Emploi-Fonction [III-A] Technicien d'édition

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
U0Z80 Assistants de communication	E1103 Communication E1401 Développement et promotion publicitaire	464a Assistants de la publicité, des relations publiques
U0Z91 Journaliste et cadre de l'édition	E1105 Coordination d'éditions	352a Journaliste (y compris rédacteurs en chef) 353a Directeurs de journaux, administrateurs de presse, directeurs d'éditions

### Autres appellations

Responsable des éditions – Chargé de communication – Chargé d'édition – Responsable pôle édition

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Fonction en transformation.

L'arrivée du numérique bouleverse l'équilibre de la fonction d'édition en réclamant des compétences nouvelles et en redistribuant les activités et responsabilités qui y sont liées.

La multiplication des supports et le décloisonnement permis par le numérique tend à dissoudre les services édition dans leur forme actuelle, chacun au sein de l'organisme de tourisme pouvant devenir contributeur, voire responsable d'une édition.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré B

### Condition d'exercice

### Compléments

Les cartes emploi-fonction [III-A], [III-B] et [III-C] partent d'une même situation historique (carte historique) et mettent en avant la transformation de la fonction [III-A], l'évolution de la fonction de production de contenu d'éditions à celle de coordination d'éditions [III-B] et l'évolution vers l'animation de contenu numérique [III-C].

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> III-06– Responsabilité d'édition III-21 – Production de contenus rédactionnels	<b>Activités-responsabilités de base</b> III-06– Responsabilité d'édition III-21 – Production de contenus rédactionnels	<b>Activités-responsabilités de base</b> III-06– Responsabilité d'édition III-21 – Production de contenus rédactionnels
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéothèque...	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéothèque...
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-11 – Maquettage et conception graphique III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéothèque...	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-11 – Maquettage et conception graphique III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores ...	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> I III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-11 – Maquettage et conception graphique II-22 – Production de contenus graphiques / Infographie III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores ...III-85 – Vente en ligne

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution III-5		
Activités-Responsabilités Spécialisées III-11 + III-22	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction III-6 + III-21	Activités-Responsabilités Connexes III-31 + III-85	Activités-Responsabilités Annexes III-25
	Activités-Responsabilités Associées		

III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-06– Responsabilité d'édition III-11 – Maquettage et conception graphique III-21 – Production de contenus rédactionnels	III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores ... III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéothèque... III-85 – Vente en ligne
--	--

## Carte Emploi-Fonction [III-B] Chargé d'édition

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
U0Z80 Assistants de communication	E1103 Communication E1401 Développement et promotion publicitaire	464a Assistants de la publicité, des relations publiques
U0Z91 Journaliste et cadre de l'édition	E1105 Coordination d'éditions	352a Journaliste (y compris rédacteurs en chef) 353a Directeurs de journaux, administrateurs de presse, directeurs d'éditions

### Autres appellations

Responsable des éditions – Chargé de communication – Chargé d'édition – Responsable pôle édition

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Fonction émergente.

L'arrivée du numérique bouleverse l'équilibre de la fonction d'édition en réclamant des compétences nouvelles et en redistribuant les activités et responsabilités qui y sont liées.

La multiplication des supports<sup>3</sup> et le décloisonnement permis par le numérique tend à dissoudre les services édition dans leur forme actuelle, chacun au sein de l'organisme de tourisme pouvant devenir contributeur, voire responsable d'une édition.

Si cette tendance dilue la fonction d'édition au sein de l'organisme de tourisme, elle fait aussi émerger de nouveaux besoins, notamment celui de coordonner les différentes éditions pour assurer une ligne éditoriale cohérente au niveau de l'organisme de tourisme.

Cette coordination est au cœur de l'émergence de cette carte emploi-fonction.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré A (ou degré B selon la taille de l'organisme)

### Condition d'exercice

Maîtrise des potentialités des nouvelles technologies et des écritures qui en résultent.

### Compléments

Les cartes emploi-fonction [III-A], [III-B] et [III-C] partent d'une même situation historique (carte historique) et mettent en avant la transformation de la fonction [III-A], l'évolution de la fonction de production de contenu d'éditions à celle de coordination d'éditions [III-B] et l'évolution vers l'animation de contenu numérique [III-C].

<sup>3</sup> Le site vitrine unique tendant à devenir un portail faisant le lien avec différents sites, blogs (...) spécialisés par thème, par marché, par segment de clientèle, par aire linguistique ou pays cible... voire avec des sites éphémères liés à un événement...

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<p><b>Activités-responsabilités de base</b></p> <p>III-06– Responsabilité d'édition III-21 – Production de contenus rédactionnels</p>	<p><b>Activités-responsabilités de base</b></p> <p>III-06– Responsabilité d'édition</p>	<p><b>Activités-responsabilités de base</b></p> <p>III-01 – Stratégie de promotion-communication – Plan média – Stratégie éditoriale III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions</p>
<p><b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b></p>	<p><b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b></p> <p>III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-21 – Production de contenus rédactionnels III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéothèque...</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b></p> <p>III-06– Responsabilité d'édition III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéothèque... III-81 – Marketing direct et e-marketing III-85 – Vente en ligne</p>
<p><b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b></p> <p>III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-11 – Maquettage et conception graphique</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b></p> <p>III-01 – Stratégie de promotion-communication – Plan média – Stratégie éditoriale III-11 – Maquettage et conception graphique III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie III-81 – Marketing direct et e-marketing III-85 – Vente en ligne</p>	<p><b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b></p> <p>III-11 – Maquettage et conception graphique III-21 – Production de contenus rédactionnels III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie</p>

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution III-01 + IX-23		
Activités-Responsabilités Spécialisées III-81 + III-85	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction III-05 + III-06	Activités-Responsabilités Connexes III-21 + III-22	Activités-Responsabilités Annexes III-11 + III-25
	Activités-Responsabilités Associées III-31		

III-01 – Stratégie de promotion-communication – Plan média – Stratégie éditoriale III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-06– Responsabilité d'édition III-11 – Maquettage et conception graphique III-21 – Production de contenus rédactionnels III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie	III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores ... III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéotheque... III-81 – Marketing direct et e-marketing III-85 – Vente en ligne IX-23 – Pilotage et animation d'équipe
--	--



## Carte Emploi-Fonction [III-C] Animateur d'éditions numériques

---

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
U0Z80 Assistants de communication	E1101 Animation de site multimédia E1104 Conception de contenu multimédia	464a Assistants de la publicité, des relations publiques

### Autres appellations

Responsable d'éditions numériques – Responsable NTIC – Chargé de mission nouvelles technologies – Responsable e-marketing – chargé de mission e-commerce – webmestre – Web manager – Assistant multi médias...

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Fonction en émergence.

Les fonctions de gestion des contenus numériques passent progressivement de techniciens informatiques à des personnels chargés de gérer les contenus et à gérer le développement du e-commerce.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré B

### Condition d'exercice

### Compléments

Les cartes emploi-fonction [III-A], [III-B] et [III-C] partent d'une même situation historique (carte historique) et mettent en avant la transformation de la fonction [III-A], l'évolution de la fonction de production de contenu d'éditions à celle de coordination d'éditions [III-B] et l'évolution vers l'animation de contenu numérique [III-C].

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> III-06– Responsabilité d'édition III-21 – Production de contenus rédactionnels	<b>Activités-responsabilités de base</b> III-72 – Animation site internet	<b>Activités-responsabilités de base</b> III-72 – Animation site internet III-73 – Animation de réseaux sociaux
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéotheque...	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéotheque... III-71 – Référencement III-85 – Vente en ligne
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-11 – Maquettage et conception graphique III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéotheque...	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-06– Responsabilité d'édition III-11 – Maquettage et conception graphique III-21 – Production de contenus rédactionnels III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores ... III-71 – Référencement III-73 – Animation de réseaux sociaux III-85 – Vente en ligne	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-06– Responsabilité d'édition III-11 – Maquettage et conception graphique III-21 – Production de contenus rédactionnels III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores ...III-

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution  III-5		
Activités-Responsabilités Spécialisées  III-71 + III-85	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction  III-72 + III-73	Activités-Responsabilités Connexes  III-6 + III-21 + III-31 + III-85	Activités-Responsabilités Annexes  III-11 + III-22 + III-25
	Activités-Responsabilités Associées		

III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions III-06– Responsabilité d'édition III-11 – Maquettage et conception graphique III-21 – Production de contenus rédactionnels III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores ...	III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéotheque... III-71 – Référencement III-72 – Animation site internet III-73 – Animation de réseaux sociaux III-85 – Vente en ligne
--	---

## Carte Emploi-Fonction [IV-A] Chargé de production/commercialisation

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
J5Z80 Technicien des transports et du tourisme	G1102 – Promotion du tourisme local G1301 – Conception de produits touristiques G1302 – Optimisation de produits touristiques	466a Responsable commerciaux et administratifs des transports de voyageur et du tourisme

### Autres appellations

Chargé de production – Chargé de commercialisation – Chargé de clientèle groupe – Chargé de mission promotion-production – Chargé de production thématique

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Si la fonction n'est pas nouvelle, elle subit un rajeunissement important et se répand dans les organismes avec une orientation plus marketing que dans le passé. Ce développement et cette orientation "marketing" trouvent leur source :

- dans la concurrence accrue, dans la recherche de performance dans le développement des flux de touristes... mais aussi dans le développement des outils technologiques (l'internet se prête en effet bien à la diffusion d'offres spécifiques ou de packages sur mesure ou presque...);
- dans la valorisation de l'offre touristique locale, en apportant une ingénierie que les prestataires ne sont pas nécessairement capables de mettre en œuvre seuls ;
- mais aussi dans le développement de la commercialisation directe par les organismes de tourisme de produits touristiques dans le cadre de leurs attributions de développement économique du territoire comme dans la volonté (ou la nécessité) de trouver des ressources financières propres.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré B

### Condition d'exercice

### Compléments

La présente fiche emploi [IV-A] correspond à des techniciens chargés d'apporter des réponses opérationnelles aux clients ; elle est complémentaire de la fiche [IV-B] qui correspond davantage à une fonction de réflexion marketing.

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b>	<b>Activités-responsabilités de base</b>	<b>Activités-responsabilités de base</b>
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> IV-14 – Conception de produits IV-21 – Commercialisation de produits groupes IV-22 – Commercialisation de produits individuels	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> IV-14 – Conception de produits IV-21 – Commercialisation de produits groupes IV-22 – Commercialisation de produits individuels	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> IV-14 – Conception de produits IV-21 – Commercialisation de produits groupes IV-22 – Commercialisation de produits individuels
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> III-21 – Production de contenus rédactionnels	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> III-21 – Production de contenus rédactionnels	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> II-32 – Partenariat : Gestion technique et opérationnelle III-21 – Production de contenus rédactionnels

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution  IV-01		
Activités-Responsabilités Spécialisées  IV-14 + IV-21 + IV-22	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction	Activités-Responsabilités Connexes  III-21	Activités-Responsabilités Annexes  II-32
	Activités-Responsabilités Associées		

- II-32 – Partenariat : Gestion technique et opérationnelle
- III-21 – Production de contenus rédactionnels
- IV-01 – Responsabilité Produit / Gamme / Marché / Thématique
- IV-14 – Conception de produits
- IV-21 – Commercialisation de produits groupes
- IV-22 – Commercialisation de produits individuels

## Carte Emploi-Fonction [IV-B] Chargé de marketing

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
J5Z80 Technicien des transports et du tourisme	G1102 – Promotion du tourisme local G1301 – Conception de produits touristiques G1302 – Optimisation de produits touristiques	466a Responsable commerciaux et administratifs des transports de voyageur et du tourisme
R4Z90 Cadres commerciaux, acheteurs et cadre de la mercatique	M1704 Management relation clientèle M1705 Marketing	374d Cadres commerciaux des petites et moyennes entreprises

### Autres appellations

Responsable de marché – Responsable promotion – Responsable commercial – Responsable marketing – Chargé de production thématique – Chargé d’entreprises et de filières

### Contexte général de la carte emploi-fonction

La fonction n’est pas nouvelle mais elle se développe rapidement comme une fonction marketing propre. Ce développement sa source :

- dans la concurrence accrue, dans la recherche de performance dans le développement des flux de touristes... mais aussi dans le développement des outils technologiques (l’internet se prête en effet bien à la diffusion d’offres spécifiques ou de packages sur mesure ou presque...);
- dans la valorisation de l’offre touristique locale, en apportant une ingénierie que les prestataires ne sont pas nécessairement capables de mettre en œuvre seuls ;
- mais aussi, dans le développement de la commercialisation directe par les organismes de tourisme de produits touristiques, dans le cadre de leurs attributions de développement économique du territoire comme dans la volonté (ou la nécessité) de trouver des ressources financières propres.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré C

### Condition d’exercice

### Compléments

La présente fiche emploi [IV-B] correspond à des cadres “marketing” ; elle est complémentaire de la fiche [IV-A] qui correspond davantage à des techniciens opérationnels de la commercialisation.

Voir convergence avec la carte “chargé de mission observatoire”.

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b>	<b>Activités-responsabilités de base</b> IV-01 – Responsabilité Produit / Gamme / Marché / Thématique IV-11 – Etude d'opportunité et définition du produit (conception de produits)	<b>Activités-responsabilités de base</b> IV-01 – Responsabilité Produit / Gamme / Marché / Thématique IV-11 – Etude d'opportunité et définition du produit (conception de produits)
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>  IV-14 – Conception de produits IV-21 – Commercialisation de produits groupes	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>  IV-14 – Conception de produits IV-21 – Commercialisation de produits groupes VI-23 – Analyse "Marketing" des données touristiques et mise en forme des résultats	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>  III-81 – Marketing direct et e-marketing IV-14 – Conception de produits IV-21 – Commercialisation de produits groupes VI-23 – Analyse "Marketing" des données touristiques et mise en forme des résultats
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>  IV-16 – Création / organisation d'événements  IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>  III-21 – Production de contenus rédactionnels IV-16 – Création / organisation d'événements VI-11 – Conception d'études et réalisation d'études IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>  II-31 – Partenariat : Recherche, négociation, développement, contractualisation et suivi III-21 – Production de contenus rédactionnels IV-16 – Création / organisation d'événements VI-11 – Conception d'études et réalisation d'études IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution  IX-01 + IV-23		
Activités-Responsabilités Spécialisées  III-81	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction  IV-01 + IV-11	Activités-Responsabilités Connexes  II-31 + III-21 + IV-14 + VI-11 + IV-23	Activités-Responsabilités Annexes  IV-16
	Activités-Responsabilités Associées  IV-21		

II-31 – Partenariat : Recherche, négociation, développement, contractualisation et suivi III-21 – Production de contenus rédactionnels III-81 – Marketing direct et e-marketing IV-01 – Responsabilité Produit / Gamme / Marché / Thématique IV-11 – Etude d'opportunité et définition du produit (conception de produits) IV-14 – Conception de produits	IV-16 – Création / organisation d'événements IV-21 – Commercialisation de produits groupes VI-11 – Conception d'études et réalisation d'études VI-23 – Analyse "Marketing" des données touristiques et mise en forme des résultats IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme IX-23 – Pilotage et animation d'équipe
--	--

## Carte Emploi-Fonction [V-A] Management de réseau

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
Pas de correspondances pertinentes	Pas de correspondances pertinentes	Pas de correspondances pertinentes

### Autres appellations

Animateur réseau – Responsable adhérents – Conseiller technique – Assistant technique – Chargé de développement

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Emploi-fonction émergent.

Si l'animation de réseau a toujours été de fait une activité des organismes de tourisme, même si elle n'était pas évoquée sous ce vocable, le besoin de professionnaliser cette fonction et l'émergence de personne explicitement en charge de cette fonction sont récentes.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré B si elle est exercée par une personne dédiée.

Eventuellement Portefeuille de compétence de degré C.

### Condition d'exercice

Fonction émergente, pour laquelle il n'existe pas de réelle formation initiale.

### Compléments



## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b>	<b>Activités-responsabilités de base</b> V-01 – Animation du réseau d'adhérents et/ou de prestataires	<b>Activités-responsabilités de base</b> V-01 – Animation du réseau d'adhérents et/ou de prestataires V-05– Accompagnement du développement des compétences des adhérents ou prestataires
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> V-11– Animation de réseau de bénévoles / population locale / réseaux associatifs et autres acteurs locaux
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> V-05– Accompagnement du développement des compétences des adhérents ou prestataires V-11– Animation de réseau de bénévoles / population locale / réseaux associatifs et autres acteurs locaux VII-05– Accompagnement porteurs de projet VII-11 – Accompagnement à la classification, à l'acquisition d'un label ou d'une certification qualité VII-15 – Opérateur de classification ou de labélisation	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>  VII-05– Accompagnement porteurs de projet VII-11 – Accompagnement à la classification, à l'acquisition d'un label ou d'une certification qualité VII-15 – Opérateur de classification ou de labélisation

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution		
Activités-Responsabilités Spécialisées V-11	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction V-01	Activités-Responsabilités Connexes V-05	Activités-Responsabilités Annexes VII05 + VII-11 +V-15
	Activités-Responsabilités Associées		

V-01 – Animation du réseau d'adhérents et/ou de prestataires

V-05– Accompagnement du développement des compétences des adhérents ou prestataires

V-11– Animation de réseau de bénévoles / population locale / réseaux associatifs et autres acteurs locaux

VII-05– Accompagnement porteurs de projet

VII-11 – Accompagnement à la classification, à l'acquisition d'un label ou d'une certification qualité

VII-15 – Opérateur de classification ou de labélisation

## Carte Emploi-Fonction Chargé de mission observatoire [IV-A]

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
R4Z90 Cadres commerciaux, acheteurs et cadre de la mercatique	M1705 Marketing	374d Cadres commerciaux des petites et moyennes entreprises

### Autres appellations

Responsable statistique – Chargé des territoires et des outils d’observation – Chargé de mission observatoire économique – Chargé de mission observatoire – Responsable observatoire – Responsable de l’observation économique et des études – Responsable du pôle observatoire – Chargé de l’animation de l’observatoire régional – Responsable service études – Chargé d’études

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Emploi-Fonction en transformation.

Si les observatoires produisaient historiquement plutôt des analyses économiques destinées à appréhender les tendances et les évolutions du secteur du tourisme, ils tendent aujourd’hui à produire des analyses plus orientées “marketing”, c’est-à-dire vouées à aider la prise de décision, les politiques, l’organisme de tourisme et les différentes parties intéressées (prestataires du territoire ou extérieurs, autres acteurs du tourisme ou du développement économique...). Cette tendance est d’autant plus nette dans les organismes où cette fonction s’est développée récemment.

Cette réorientation des services d’études et de veille est porteuse en soi de l’ouverture de la fonction et de son décloisonnement : ces services travaillent aujourd’hui pour et avec les autres services, voire pour et avec des acteurs externes aux seuls organismes de tourisme.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré C

### Condition d’exercice

### Compléments

Note 1 : on peut imaginer une déclinaison de cette fiche en “Technicien d’analyse économique et marketing” pour des structures plus petites qui relèveraient du niveau II.

Note 2 : on peut rencontrer des techniciens centrés sur le recueil et la mise à jour des données (niveau II = supérieur à celui d’un assistant observatoire).

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> VI-01 – Stratégie et organisation du recueil de données touristiques VI-21– Analyse économique et prospective des données touristiques et mise en forme des résultats	<b>Activités-responsabilités de base</b> VI-01 – Stratégie et organisation du recueil de données touristiques VI-21– Analyse économique et prospective des données touristiques et mise en forme des résultats	<b>Activités-responsabilités de base</b> VI-01 – Stratégie et organisation du recueil de données touristiques VI-21– Analyse économique et prospective des données touristiques et mise en forme des résultats VI-23 – Analyse “Marketing” des données touristiques et mise en forme des résultats
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>  VI-03 – Recueil et mise à jour de données VI-11 – Conception d'études et réalisation d'études VI-23 – Analyse “Marketing” des données touristiques et mise en forme des résultats	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>  V-05– Accompagnement du développement des compétences des adhérents ou prestataires VI-03 – Recueil et mise à jour de données VI-11 – Conception d'études et réalisation d'études
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>  IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>  V-05– Accompagnement du développement des compétences des adhérents ou prestataires IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>  IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution IX-1 + IX-23		
Activités-Responsabilités Spécialisées VI-11 + VI-23	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction VI-01 – VI-21	Activités-Responsabilités Connexes	Activités-Responsabilités Annexes V-05
	Activités-Responsabilités Associées VI - 03		

- V-05– Accompagnement du développement des compétences des adhérents ou prestataires
- VI-01 – Stratégie et organisation du recueil de données touristiques
- VI-03 – Recueil et mise à jour de données
- VI-11 – Conception d'études et réalisation d'études
- VI-21– Analyse économique et prospective des données touristiques et mise en forme des résultats
- VI-23 – Analyse “Marketing” des données touristiques et mise en forme des résultats
- IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme
- IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

## Carte Emploi-Fonction Chargé d'ingénierie touristique [VII-01]

---

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
Pas de correspondances pertinentes	Pas de correspondances pertinentes	Pas de correspondances pertinentes

### Autres appellations

Chargé de mission ingénierie – Responsable du service aménagement – Chargé de mission aménagement – Chargé de mission développement - Directeur

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Il s'agit d'un accompagnement marqué politiquement, autour de l'ingénierie de projets touristiques structurants (ou à composante touristique) ou autour de l'élaboration de schéma touristique régional ou départemental, qui sont le fait de chargés de mission.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré C

### Condition d'exercice

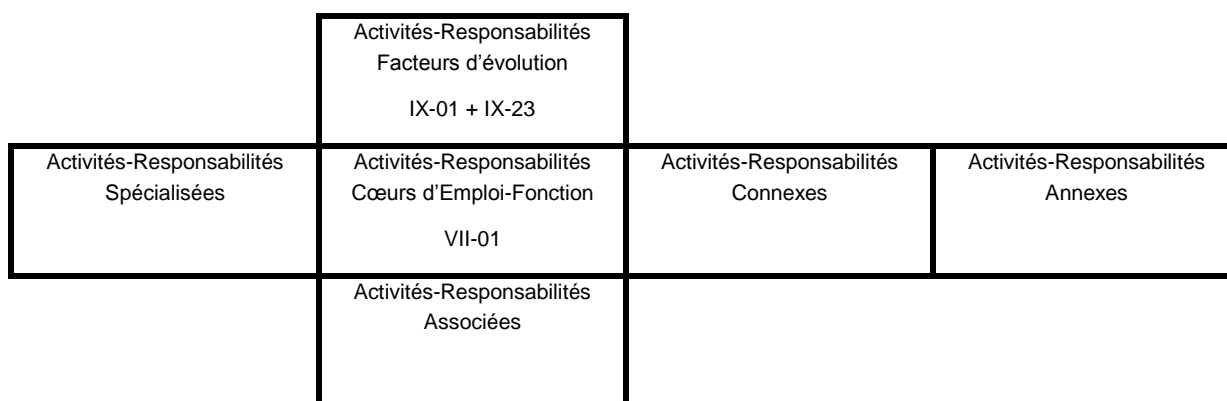
### Compléments

Faible nombre de postes

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> VII-01– Ingénierie touristique - accompagnement de projets touristiques structurants	<b>Activités-responsabilités de base</b> VII-01– Ingénierie touristique - accompagnement de projets touristiques structurants	<b>Activités-responsabilités de base</b> VII-01– Ingénierie touristique - accompagnement de projets touristiques structurants
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)



VII-01– Ingénierie touristique - accompagnement de projets touristiques structurants  
 IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme  
 IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

## Carte Emploi-Fonction [VII-B] Accompagnement technique

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
Pas de correspondances pertinentes	Pas de correspondances pertinentes	Pas de correspondances pertinentes

### Autres appellations

Responsable classement meublés – Assistant technique qualité hébergement – Chargé de mission – Assistant technique en charge du suivi qualité...

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Emploi-Fonction en développement.

Il s'agit d'un accompagnement technique (au sens où il est moins porteur d'enjeu politique) autour de l'accompagnement de futurs prestataires, ou l'accompagnement de prestataires dans des démarches qualité ou de labellisation. Son développement tient à plusieurs facteurs :

- La recherche de pertinence (et de pérennité) dans le développement économique ou le développement des territoires dans l'action des organismes de tourisme conduit à attacher une importance plus grande au développement des capacités des prestataires, notamment lorsque l'on évoque des domaines qui ne sont pas au cœur de leur métier (ce qui renvoie partiellement à l'activité d'animation formation évoquée plus en amont) ;
- La complexification de l'environnement conduit nécessairement les prestataires ou les porteurs de projets à solliciter d'eux-mêmes un accompagnement ;
- Le développement de normes qualité et de labels conduit à amplifier le besoin d'accompagnement des acteurs de terrain, et ce d'autant plus que dans de nombreux cas, les organismes de tourisme sont eux-mêmes promoteurs de ces normes ou de ces labels.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré B

### Condition d'exercice

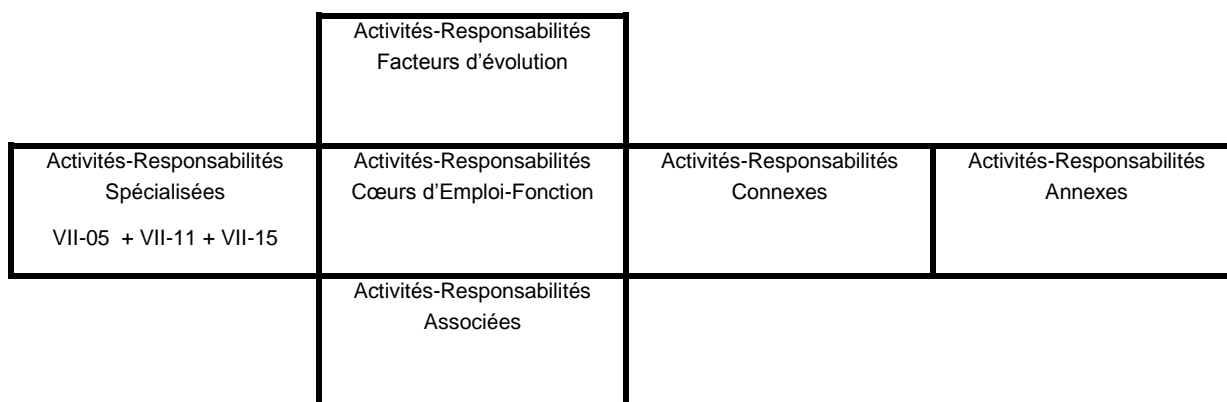
### Compléments

Emploi-fonction souvent associé à un ou plusieurs autres emplois-fonctions.

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b>	<b>Activités-responsabilités de base</b>	<b>Activités-responsabilités de base</b> VII-05– Accompagnement porteurs de projet VII-11 – Accompagnement à la classification, à l'acquisition d'un label ou d'une certification qualité VII-15 – Opérateur de classification ou de labélisation
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>  VII-15 – Opérateur de classification ou de labélisation	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>  VII-05– Accompagnement porteurs de projet VII-11 – Accompagnement à la classification, à l'acquisition d'un label ou d'une certification qualité VII-15 – Opérateur de classification ou de labélisation	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>  VII-05– Accompagnement porteurs de projet	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)



VII-05– Accompagnement porteurs de projet

VII-11 – Accompagnement à la classification, à l'acquisition d'un label ou d'une certification qualité

VII-15 – Opérateur de classification ou de labélisation

## Carte Emploi-Fonction [IX-A] Direction

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
L6Z00 Dirigeants de petites et moyennes entreprises	M1302 Direction de petites ou moyennes entreprises	233d Chef d'entreprise de service

### Autres appellations

Directeur

### Contexte général de la carte emploi-fonction

La fonction de directeur a commencé depuis plusieurs années à fortement évoluer : il est passé d'un rôle de "technicien du tourisme" à un rôle plus orienté sur le pilotage de politiques publiques, ce qui le conduit à devoir assurer l'interface/la médiation entre les techniciens de l'organisme de tourisme et les élus de la collectivité de référence et souvent d'autres acteurs de l'environnement local.

Le renforcement du rôle de pilotage de projets de l'organisme de tourisme au service d'un projet (politique) touristique local qui résulte de l'évolution ci-dessus, impose/va imposer aux directeurs, d'une part d'être plus présents en termes d'animation d'équipe et de déploiement stratégique et, d'autre part, de faire émerger, si la taille de la structure le permet, un encadrement intermédiaire qui sera à son tour un relais dans le déploiement et la mise en œuvre du projet.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré C

### Condition d'exercice

### Compléments

Ne sont prises en compte ici que les activités-responsabilités purement liées à la fonction de direction. Selon les tailles de l'organisme, le directeur pourra en parallèle mettre en œuvre un grand nombre d'activités-responsabilités décrites dans d'autres cartes emploi-fonction, ou dans le référentiel activités-responsabilités.

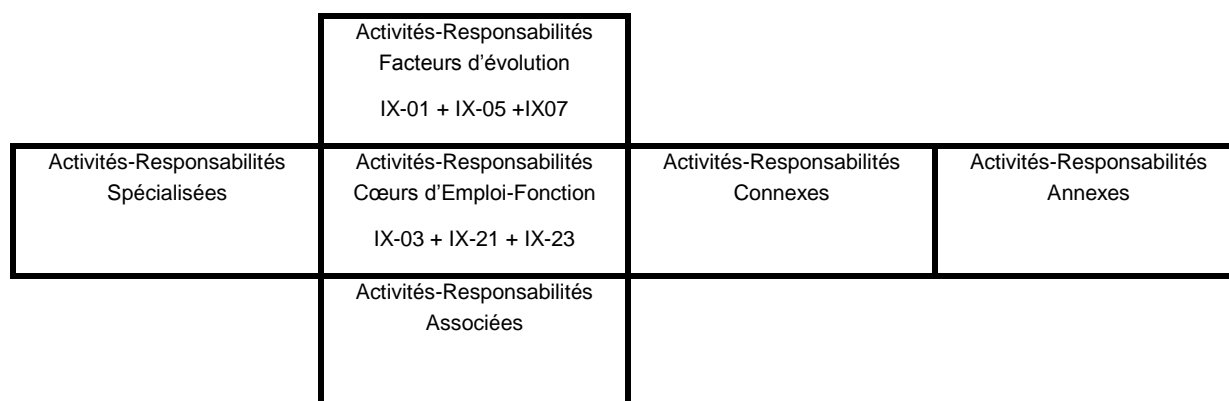
Dans les petites structures, une part des activités-responsabilités peuvent être reportées sur le président de l'organisme.



## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Activités-responsabilités de base</b> IX-03 – Mise en œuvre stratégique et opérationnelle IX-21 – Structuration et organisation de l'organisme IX-23 – Pilotage et animation d'équipe	<b>Activités-responsabilités de base</b> IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme IX-07 – Rendu compte et conseil stratégique auprès de ses mandants ou de sa tutelle
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> IX-03 – Mise en œuvre stratégique et opérationnelle IX-21 – Structuration et organisation de l'organisme	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme IX-05 – Représentation institutionnelle de l'organisme IX-07 – Rendu compte et conseil stratégique auprès de ses mandants ou de sa tutelle	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> IX-05 – Représentation institutionnelle de l'organisme

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)



- IX-01 – Participation à l'élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l'organisme
- IX-03 – Mise en œuvre stratégique et opérationnelle
- IX-05 – Représentation institutionnelle de l'organisme
- IX-07 – Rendu compte et conseil stratégique auprès de ses mandants ou de sa tutelle
- IX-21 – Structuration et organisation de l'organisme
- IX-23 – Pilotage et animation d'équipe

## Cartes emploi-fonction “transverse”

---

Les différentes cartes emploi-fonction de cette partie font appel dans leur cœur à des activités responsabilités liées à plusieurs familles d'activités-responsabilités. Elles ne sont pas définies par la nature de l'activité, mais par la compétence de leur titulaire.

## Carte Emploi-Fonction [T-A] Guidage

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
Pas de correspondances pertinentes	Pas de correspondances pertinentes	Pas de correspondances pertinentes

### Autres appellations

Guide

### Contexte général de la carte emploi-fonction

La fonction de guide relève de l'accueil du touriste, voire de sa prise en charge. Elle peut être concrétisée par une prestation payante qui concourt à faire découvrir de façon plus active et plus approfondie les différentes richesses d'un territoire (histoire, géographie, arts, culture, nature...).

Pourtant, la fonction de guide reste, pour des raisons historiques et culturelles, fortement isolée du fonctionnement des organismes de tourisme. Leurs compétences pourraient largement être utilisées pour améliorer l'information sur le territoire hors prestations de guidage (activités d'édition, rédaction de contenus...), mais ne sont pour l'instant que peu souvent sollicitées.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré B

### Condition d'exercice

Activité soumise à une forte variabilité saisonnière de la charge de travail. Postes souvent à temps partiel.

### Compléments

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> I-81 - Animation de visite ou de conférence IV-18 – Conception de visites, conférences et prestations associées	<b>Activités-responsabilités de base</b> I-81 - Animation de visite ou de conférence IV-18 – Conception de visites, conférences et prestations associées	<b>Activités-responsabilités de base</b> I-81 - Animation de visite ou de conférence IV-18 – Conception de visites, conférences et prestations associées
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b>
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b>	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> III-21 – Production de contenus rédactionnels

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	Activités-Responsabilités Facteurs d'évolution		
Activités-Responsabilités Spécialisées	Activités-Responsabilités Cœurs d'Emploi-Fonction I-81 + IV-18	Activités-Responsabilités Connexes	Activités-Responsabilités Annexes III-21
	Activités-Responsabilités Associées		

I-81 - Animation de visite ou de conférence

III-21 – Production de contenus rédactionnels

IV-18 – Conception de visites, conférences et prestations associées

## Carte Emploi-Fonction [T-B] Assistant technique

### Correspondance FAP – ROME – PCS

FAP	ROME	PCS
L2Z61 Agent administratif divers	M1401 Conduites d'enquête M1602 Opérations administratives M1605 Assistantat technique et administratif M1606 Saisies de données	543d Employés administratifs divers d'entreprises
L3Z80 Secrétaire de direction	D1402 Assistantat commercial M1604 Assistantat de direction M1607 Secrétariat	461a Personnel de secrétariat de niveau supérieur, secrétaires de direction (non cadres)
L4Z80 Technicien des services administratifs	M1605 Assistant technique et administratif	461e Maîtrise et techniciens des autres services administratifs

### Autres appellations

Assistant promotion – Assistant commercialisation – Chargé de promotion – Chargé de commercialisation – Assistant édition – Assistant communication – Assistant service NTIC – Assistant observatoire – Assistant centre de ressources...

### Contexte général de la carte emploi-fonction

Le titulaire de cet emploi-fonction a une compétence généraliste. Il est affecté dans un service spécialisé (promotion, commercialisation, édition...) dont il devra s'imprégner pour faire son travail, mais ne pourra pas être considéré comme un spécialiste.

### Degré de compétence requis

Portefeuille de compétence de degré B(parfois degré A)

### Condition d'exercice

Il est généralement associé à une personne spécialiste du domaine d'intervention (d'où le terme d'assistant).

### Compléments

## Carte historique et prospective (GPEC)

Hier	Aujourd'hui	Demain
<b>Activités-responsabilités de base</b> VIII-03– Secrétariat administratif – Gestion administrative	<b>Activités-responsabilités de base</b> VIII-03– Secrétariat administratif – Gestion administrative	<b>Activités-responsabilités de base</b> VIII-03– Secrétariat administratif – Gestion administrative
<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> II-91 – Assistant ou technicien promotion III-91– Assistance édition IV-91– Assistance production- commercialisation VI-91 – Assistance observatoire et gestion de données VIII-01 – Accueil (de l'organisme)	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> II-91 – Assistant ou technicien promotion III-91– Assistance édition IV-91– Assistance production- commercialisation VI-91 – Assistance observatoire et gestion de données VIII-01 – Accueil (de l'organisme)	<b>Autres activités-responsabilités associées aux activités de base</b> II-91 – Assistant ou technicien promotion III-91– Assistance édition IV-91– Assistance production- commercialisation VI-91 – Assistance observatoire et gestion de données VIII-01 – Accueil (de l'organisme)
<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> VIII-05 – Secrétariat de direction VIII-08 – Secrétariat des assemblées et de la vie juridique de l'organisme	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> VIII-05 – Secrétariat de direction VIII-08 – Secrétariat des assemblées et de la vie juridique de l'organisme	<b>Autres activités-responsabilités liées à la compétence du collaborateur</b> VIII-05 – Secrétariat de direction VIII-08 – Secrétariat des assemblées et de la vie juridique de l'organisme

## Carte classification et positionnement compétence (GRH)

	<b>Activités-Responsabilités</b> Facteurs d'évolution VIII-05		
<b>Activités-Responsabilités</b> Spécialisées II-91 + III-91 + IV-91 + VI-91	<b>Activités-Responsabilités</b> Cœurs d'Emploi-Fonction VIII-03	<b>Activités-Responsabilités</b> Connexes VIII-08	<b>Activités-Responsabilités</b> Annexes
	<b>Activités-Responsabilités</b> Associées VIII-08		

II-91 – Assistant ou technicien promotion  
 III-91– Assistance édition  
 IV-91– Assistance production-commercialisation  
 VI-91 – Assistance observatoire et gestion de données  
 VIII-01 – Accueil (de l'organisme)  
 VIII-03– Secrétariat administratif – Gestion administrative  
 VIII-05 – Secrétariat de direction  
 VIII-08 – Secrétariat des assemblées et de la vie juridique de l'organisme

## Tables de correspondance référentiel “activités-responsabilités” et référentiel “emplois-fonctions”

### Famille I - Activités-responsabilités de services directs aux publics/touristes/clients

Activités-Responsabilités	Emplois-Fonctions
I-01 – Accueil touristique / Accueil de groupe	[I-A] [I-B]
I-11 – Accueil et information touristique en face à face	[I-A] [I-B] [I-C]
I-12 – Accueil et renseignement touristique en face à face	[I-A] [I-B] [I-C]
I-13 – Accueil et conseil touristique en face à face	[I-B]
I-21 – Accueil et information touristique téléphoniques	[I-A] [I-B] [I-C]
I-22 – Accueil et renseignement touristique téléphoniques	[I-A] [I-B] [I-C]
I-23 – Accueil et conseil touristique téléphoniques	[I-B]
I-31 – Information touristique par courrier et courriel	[I-A] [I-B]
I-32 – Renseignement touristique courrier et courriel	[I-A] [I-B]
I-33 – Conseil touristique courrier et courriel	
I-41 – Information touristique par voie numérique	[I-B]
I-42 – Renseignement touristique par voie numérique	[I-B]
I-43 – Conseil touristique par voie numérique	[I-B]
I- 61 – Vente de produits simples au comptoir	[I-A] [I-B]
I-62 - Vente active de produits touristiques simples au comptoir d'accueil	[I-A] [I-B]
I-63 - Vente active de produits packagés au comptoir	[I-B]
I-71 – Vente relais/Réservation touristique simple en face à face	[I-B] [I-C]
I-72 – Vente relais/Réservation touristique simple au téléphone	[I-B] [I-C]
I-75 – Vente relais/Conseil et réservation touristique en face à face	[I-C]
I-76 – Vente relais/Conseil et réservation touristique par téléphone	[I-C]
I-79 – Administration commerciale (Vente relais/Réservation)	[I-C]
I-81 - Animation de visite ou de conférence	[T-A]

## Famille II - Activités-responsabilités de la promotion

Activités-Responsabilités	Emplois-Fonctions
II-01 – Accueil de prospects ou prescripteurs / Accueil presse	[II-A] [II-B1]
II-11 – Organisation de la participation de l’organisme à des salons, foires, expositions, “bourses professionnelles”	[II-B1]
II-12 – Organisation d’évènements de promotion touristique : expositions, “bourses professionnelles”, marchés de produits régionaux...	[II-B1]
II-15 – Renseignement touristique sur le stand (salons, foires, expositions, “bourses professionnelles”...)	[I-A] [I-B]
II-18 – Intervention publique dans le cadre de manifestations externes	[II-B1]
II-21 – Communication presse	[II-A]
II-22 – Prescription/vente auprès des professionnels de produits touristiques	[II-B1]
II-23 – Prescription/vente auprès des grands comptes (tourisme d’affaires, congrès, salons...)	[II-B1]
II-31 – Partenariat : Recherche, négociation, développement, contractualisation et suivi	[II-B1] [IV-B]
II-32 – Partenariat : Gestion technique et opérationnelle	[II-B1] [IV-A]
II-41 – Lobbying	[II-B1]
II-91 – Assistant ou technicien promotion	[T-B]



### Famille III - Activités-responsabilités de l'édition (papier et numérique)

Activités-Responsabilités	Emplois-Fonctions
III-01 – Stratégie de promotion-communication – Plan média – Stratégie éditoriale	[III-B]
III-05 – Coordination d'un portefeuille d'éditions	[III-A] [III-B] [III-C]
III-06 – Responsabilité d'édition	[III-A] [III-B] [III-C]
III-11 – Maquettage et conception graphique	[III-A] [III-B] [III-C]
III-21 – Production de contenus rédactionnels	[III-A] [III-B] [III-C] [IV-A] [IV-B] [T-A]
III-22 – Production de contenus graphiques / Infographie	[III-A] [III-B] [III-C]
III-25 – Production de contenus photographiques, vidéos, sonores ...	[III-A] [III-B] [III-C]
III-31 – Gestion des fonds documentaires : Photothèque – Vidéotheque...	[III-A] [III-B] [III-C]
III-71 – Référencement	[III-C]
III-72 – Animation site internet	[III-C]
III-73 – Animation de réseaux sociaux	[III-C]
III-81 – Marketing direct et e-marketing	[III-B] [IV-B]
III-85 – Vente en ligne	[III-A] [III-B] [III-C]
III-91 – Assistance édition	[T-B]

### Famille IV - Activités-responsabilités de la production (conception de produits touristiques)

Activités-Responsabilités	Emplois-Fonctions
IV-01 – Responsabilité Produit / Gamme / Marché / Thématique	[IV-A] [IV-B]
IV-11 – Etude d'opportunité et définition du produit (conception de produits)	[IV-B]
IV-14 – Conception de produits	[IV-A] [IV-B]
IV-16 – Création / organisation d'événements	[IV-B]
IV-17 – Animation	
IV-18 – Conception de visites, conférences et prestations associées	[T-A]
IV-21 – Commercialisation de produits groupes	[IV-A] [IV-B]
IV-22 – Commercialisation de produits individuels	[IV-A]
IV-91 – Assistance production-commercialisation	[T-B]

### Famille V - Activités-responsabilités d'animation de réseaux (prestataires / bénévoles...)

Activités-Responsabilités	Emplois-Fonctions
V-01 – Animation du réseau d'adhérents et/ou de prestataires	[V-A]
V-05– Accompagnement du développement des compétences des adhérents ou prestataires	[V-A] [VI-A]
V-11– Animation de réseau de bénévoles / population locale / réseaux associatifs et autres acteurs locaux	[V-A]

### Famille VI - Activités-responsabilités liées à l'observation des pratiques touristiques, l'analyse et la production de données

Activités-Responsabilités	Emplois-Fonctions
VI-01 – Stratégie et organisation du recueil de données touristiques	[VI-A]
VI-03 – Recueil et mise à jour de données	[VI-A]
VI-11 – Conception d'études et réalisation d'études	[IV-B] [VI-A]
VI-21– Analyse économique et prospective des données touristiques et mise en forme des résultats	[VI-A]
VI-23 – Analyse "Marketing" des données touristiques et mise en forme des résultats	[IV-B] [VI-A]
VI-91 – Assistance observatoire et gestion de données	[T-B]

### Famille VII - Activités-responsabilités d'ingénierie, d'accompagnement de porteurs de projet, de classification et de labellisation...

Activités-Responsabilités	Emplois-Fonctions
VII-01– Ingénierie touristique - accompagnement de projets touristiques structurants	[VII-A]
VII-05– Accompagnement porteurs de projet	[V-A] [VII-B]
VII-11 – Accompagnement à la classification, à l'acquisition d'un label ou d'une certification qualité	[V-A] [VII-B]
VII-15 – Opérateur de classification ou de labellisation	[V-A] [VII-B]

## Famille VIII - Activités-responsabilités supports

Activités-Responsabilités	Emplois-Fonctions
VIII-01 – Accueil (de l’organisme)	[T-B]
VIII-03– Secrétariat administratif – Gestion administrative	[T-B]
VIII-05 – Secrétariat de direction	[T-B]
VIII-08 – Secrétariat des assemblées et de la vie juridique de l’organisme	[T-B]
VIII-11 – Moyens généraux	
VIII-13 – Petite intendance	[I-A] [I-B]
VIII-15 – Manutention / logistique	
VIII-21 – Responsabilité qualité	
VIII-23 – Correspondant qualité	[I-A] [I-B] [I-C]
VIII-31 – Référent système d’information	
VIII-33 – Administration réseau	
VIII-35 – Administration bases de données	
VIII-37– Développement applications	
VIII-41 – Contrôle budgétaire/Contrôle de gestion	
VIII-43 – Suivi budgétaire	
VIII-45– Gestion d’un budget	
VIII-47 – Comptabilité	
VIII-49 – Opérations comptables	
VIII-51 – Gestion des ressources humaines et administration du personnel	
VIII-55 – Paies et déclaration sociales	
VIII-61 – Fonction juridique	

## Famille IX - Activités-responsabilités managériales (dont direction)

Activités-Responsabilités	Emplois-Fonctions
IX-01 – Participation à l’élaboration de la politique touristique et de la stratégie de l’organisme	[IV-B] [VI-A] [VII-A] [IX-A]
IX-03 – Mise en œuvre stratégique et opérationnelle	[IX-A]
IX-05 – Représentation institutionnelle de l’organisme	[II-B1] [IX-A]
IX-07 – Rendu compte et conseil stratégique auprès de ses mandants ou de sa tutelle	[IX-A]
IX-21 – Structuration et organisation de l’organisme	[IX-A]
IX-23 – Pilotage et animation d’équipe	[I-A] [I-B] [I-C] [III-B] [IV-B] [VI-A] [VII-A] [IX-A]

## Glossaire

---

### Activité

Ensemble cohérent d'actions finalisées, identifiées et organisées réalisées par un individu dans le cadre de son poste.

L'activité permet la création d'un produit (bien ou service) final ou intermédiaire.

L'activité peut s'inscrire au sein d'un processus.

L'activité peut se présenter comme une combinaison de tâches (impliquant des savoir-faire) mais également inclure une part variable de savoirs et de savoir-agir.

### Activité-responsabilité

La frontière entre activité et responsabilité n'est pas facile à définir. Toute activité implique une part de responsabilité, et il est rare qu'une responsabilité n'implique aucune action.

Pour éviter des débats intéressants, mais peu opératoires sur le sujet, nous avons choisi de rassembler dans un même référentiel [activités-responsabilités] les deux notions, plutôt que de créer un référentiel [activités] et un référentiel [responsabilités].

### Activité-responsabilité principale ou secondaire

L'activité-responsabilité peut être explicitement affectée à un collaborateur comme l'un des enjeux de son poste : ce sera alors une activité "principale".

Dans d'autres cas, l'activité-responsabilité sera exercée à titre accessoire (quand la situation se présente), par défaut (personne d'autre ne pouvait la faire) et/ou à titre de renforcement de l'équipe permanente (cas de grande affluence nécessitant des renforts), et/ou au titre du remplacement ponctuel d'un collaborateur absent...

Attention : par "activité-responsabilité principale", il ne faut pas entendre "quotidienne" ou prenant beaucoup de temps. Certaines activités peu fréquentes sont clairement identifiées comme constituant un enjeu fort du poste.

Par "activité-responsabilité secondaire", il ne faut pas entendre "occasionnelle", mais plutôt comme n'étant pas l'activité sur laquelle sera prioritairement jugée la compétence du collaborateur.

### Adhérent

Prestataire du territoire touristique local adhérent à l'organisme de tourisme.

### Client

Selon la norme ISO 9000 (§3.3.5) : "personne qui reçoit un produit" (bien ou service).

Dans le présent document, seront, selon le cas, employés les termes de "client", de "public", de "touriste", de "prescripteur"... Tous ces termes renvoient à la notion de client définie ci-dessus.

## Compétence

La compétence (au singulier) employée avec le verbe être définit un état : être compétent.

**Compétence (état = être compétent) :** Capacité avérée d'une personne (ou d'un collectif) à apporter une réponse pertinente à une situation professionnelle à laquelle il est confronté.

Les compétences (dans ce cas, l'emploi du mot compétence est généralement au pluriel) employées avec le verbe avoir définissent une ressource pour le collaborateur : avoir des compétences.

**Compétence (ressource = avoir des compétences) :** Ensemble des connaissances, des savoirs faire, et des qualités mobilisables par une personne en situation de travail.

## Emploi

Orizon : Ensemble de postes d'un même organisme, suffisamment proches les uns des autres par leurs contenus et/ou par les compétences nécessaires pour les occuper, pour constituer une définition générique de ces postes.

## Fonction

La notion de métier comme "corpus cohérent de savoirs et savoir-faire" (Guy Le Boterf) ou de "représentation sociale" (Orizon) est en voie de régression.

De plus en plus, ce n'est pas un métier qui est exercé, mais une fonction. Les compétences des collaborateurs ne définissent plus nécessairement le métier qu'ils peuvent exercer, mais plutôt l'ensemble des fonctions qui peuvent leur être confiées. L'augmentation du nombre d'intitulés de poste ne faisant pas clairement référence à un domaine de spécialité illustre ce propos : chargé de mission, assistant, technicien...

La fonction constitue donc un ensemble d'activités-responsabilités formant un tout cohérent au sein d'un organisme de tourisme donné.

La fonction peut être assurée par une personne unique, ou par plusieurs personnes, appartenant ou non au même service. Exemple : fonction accueil et information, fonction de production de support (papier ou numérique), fonction d'accompagnement des prestataires ou des adhérents, fonction managériale...

## Mandant – Autorité de tutelle

Organisme (collectivité territoriale) ou instance (conseil d'administration) qui institue l'organisme de tourisme et/ou qui définit les orientations de l'organisme de tourisme et/ou qui lui donne ses moyens de fonctionnement (subventions, éventuellement (mais pas nécessairement) adhésion...).

## Métier

Guy Le Boterf : C'est le corpus cohérent des savoirs et savoir-faire faisant appel à un ou plusieurs domaines structurés de connaissances et nécessaires à l'exercice de plusieurs emplois d'une même famille (gestion, commercial, recherche, production)... Un métier évolue en fonction du développement des sciences et des techniques, des transformations de l'environnement (économique, social, culturel...). Un même métier peut s'exercer en changeant d'emploi et en changeant d'entreprise.

Orizon : Le métier est la représentation sociale de l'emploi d'un professionnel reposant sur un ensemble de pratiques, nécessitant un apprentissage et reposant sur le respect de "règles de l'art".

## Mission

Finalité attendue de l'organisme de tourisme. Les missions résultent, d'une part de la loi, et d'autre part du projet politique touristique local.

Finalité, but, objectif final, résultat... attendu d'un collaborateur dans l'exercice de ses fonctions au sein de son organisme.

## Partenaire

Les partenaires peuvent désigner les organismes ou des entreprises avec lesquels l'organisme de tourisme contractualisera une prestation réciproquement profitable.

Dans le présent document, nous appliquerons à ce terme un sens restrictif, en excluant tous les interlocuteurs pouvant être désignés par un autre qualificatif :

- Clients
- Prestataires et adhérents
- Professionnels du tourisme : voyagistes, tours opérateurs
- Fournisseurs ou sous-traitants

Relèveront donc de l'appellation "partenaires" certains acteurs majeurs du tourisme du territoire, d'une importance telle qu'ils ne peuvent être rangés dans la simple catégorie "prestataires" dans leurs relations avec l'organisme de tourisme (sociétés de remontées mécaniques en montagne, ou parcs de loisirs d'importance nationale ou internationale...) et les acteurs externes du territoire ne rentrant pas directement dans les catégories ci-dessus, avec lesquels l'organisme conclura une convention de partenariat (site VoyagesSNCF.com pour des liens...).

## Portefeuille de compétences

Ensemble des compétences (ressources) détenues par un collaborateur lui permettant d'être compétent (état), ou non, dans son poste. Par simplification, pour le présent document trois "degrés" de portefeuille de compétences ont été retenus ; ils se caractérisent comme suit :

1. **Degré A** : pas de compétence technique importante requise. Un collaborateur disposant du portefeuille de compétences de base pourra, avec un temps d'adaptation moindre et/ou le cas échéant une formation de courte durée, tenir le poste. Dans les structures importantes, hors fonctions de prise en charge directe du public/des touristes/des clients, ce seront souvent des postes d'assistants rattachés à un cadre de degré C ou plus rarement un technicien de degré B. Par portefeuille de compétences de base, il faut entendre personnes issues de l'enseignement supérieur (ou ayant acquis ce degré par expérience), maîtrisant généralement une ou plusieurs langues étrangères et sachant utiliser les outils modernes de communication (bureautique, web...). Ce "portefeuille de compétences" correspond au degré de recrutement "de base" le plus fréquemment observé lors des phases d'enquête.
2. **Degré B** : poste exigeant une technicité ou des savoir-faire comportementaux impliquant une formation initiale et/ou une expérience préalable importante (souvent complétée par de la formation continue), et/ou des qualités personnelles (compétences comportementales ne pouvant être acquises seulement par formation) qui feraient qu'un collaborateur n'ayant que le portefeuille de compétences de base ne pourra pas rapidement tenir le poste en autonomie<sup>4</sup>.

Cette exigence de technicité n'implique pas de prendre fortement en compte des enjeux politiques ou stratégiques importants. Nous qualifierons souvent les titulaires d' [activités-responsabilités] de ce degré de "techniciens".

3. **Degré C** : poste impliquant, au-delà de seules compétences techniques, la capacité à se saisir, dans le cadre des délégations (ou du mandat reçu pour le directeur), d'enjeux politiques<sup>5</sup> et/ou stratégiques, et à construire et à mettre ou faire mettre en œuvre les lignes générales d'actions opérationnelles, en tenant compte des enjeux (politiques ou stratégiques de l'organisme et/ou des partenaires associés), des contraintes internes et externes et des moyens disponibles. Nous qualifierons souvent les représentants de ce degré de directeur, cadre de direction ou chargé de mission...

Attention : c'est la nature du poste (son contenu) et les compétences requises qui définissent le degré, pas l'intitulé d'un poste. Un directeur d'un petit organisme de tourisme peut être un technicien (au sens du degré B), la partie stratégique relevant de son président, alors qu'un directeur d'organisme important relèvera du degré C.

## Poste

Le poste constitue, au sein d'un organisme professionnel, le point de rencontre entre, d'une part la gestion des hommes et de leurs compétences, et d'autre part la division du travail et/ou la répartition des responsabilités et les mécanismes de régulation interne qui résultent de l'organisation.

## Prescripteur

Personne qui n'est pas directement cliente de l'organisme de tourisme, mais qui pourra exercer une influence sur les clients potentiels.

## Prestataire

Prestataire est à comprendre comme "prestataire de service touristique local".

La notion de prestataire inclut toutes les entreprises ou tous les organismes du bassin touristique local ayant un objet touristique ou une activité liée au tourisme.

## Public

Toute personne qui peut être conduite à entrer en contact avec un organisme de tourisme à titre non professionnel.

## Responsabilité

La responsabilité décrit une attente qualitative plutôt que factuelle : on n'attend pas de la personne qu'elle fasse quelque chose, mais qu'elle assure/qu'elle garantisse un résultat ou un niveau de qualité donné.

---

<sup>4</sup> Attention : dans les petites structures, des personnes sont conduites à mettre en œuvre des [activités-responsabilités] sans avoir nécessairement la compétence requise... Cela résout le problème de l'organisme, mais ne signifie pas que la compétence est acquise par la personne qui s'en est occupée : il s'agit plus souvent d'un "bricolage" permettant de résoudre le problème (recherche internet, appel au réseau, utilisation de documents ou de modèles récupérés chez une autre personne ayant mise en œuvre cette [activité-responsabilité]) plutôt qu'une véritable montée en compétence (note : ne pas lire cette remarque comme une critique, mais comme une observation : dans la majorité des cas, ces "bricolages" permettent aux organismes de résoudre leurs difficultés en l'absence des compétences effectives... En revanche, il ne faudrait pas en tirer de mauvaise conclusion en termes de gestion des ressources humaines et de valorisation des compétences).

<sup>5</sup> "Politique" doit ici être entendu au sens le plus large et non seulement dans celui lié à la présence d'élus dans l'environnement des organismes de tourisme.



Elle se traduit par être garant de quelque chose... devant quelqu'un. Elle ne présume pas de la capacité de la personne à pouvoir seule résoudre un problème, mais au moins celle de pouvoir alerter celui qui lui a délégué cette responsabilité.

### **Sous-traitant**

Fournisseur de l'organisme de tourisme prenant en charge une fonction ou une activité que l'organisme de tourisme a décidé d'externaliser, pour des raisons financières (économie...), techniques (absence de compétence ou limite de compétence)...