MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DES SOLIDARITÉS

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES

DU TITRE PROFESSIONNEL

Chargé de développement touristique territorial

Niveau 6

Site : http://travail-emploi.gouv.fr

SOMMAIRE

Pages

Présentation de l'évolution du titre professionnel 5

Contexte de l'examen du titre professionnel 5

Liste des activités 8

Vue synoptique de l'emploi-type 10

Fiche emploi type 11

Fiches activités types de l'emploi 15

Fiches compétences professionnelles de l'emploi 23

Fiche compétences transversales de l'emploi 49

Glossaire technique 51

Glossaire du REAC 53

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

Le présent référentiel décrit le métier de chargé de développement touristique territorial. Ce professionnel conçoit, pilote et anime des projets de développement touristique à l'échelle d'un territoire, en mobilisant un réseau de partenaires et de prestataires. Son action s'inscrit dans une logique de développement local durable, au service de l'attractivité territoriale, de la professionnalisation des acteurs et de la qualité de vie des habitants.

Conformément à la circulaire du 21 novembre 2017, le masculin est ici utilisé sous une forme neutre pour faciliter la lecture mais il s'applique aussi bien aux femmes qu'aux hommes (Circulaire relative aux règles de féminisation et de rédaction des textes publiés au Journal officiel de la République française – Légifrance).

Evolution du titre professionnel
Les travaux de révision effectués en 2025 ont conduit à :

- une évolution de l'intitulé du titre professionnel de « responsable de développement touristique territorial » à « chargé de développement touristique territorial » ;
- maintenir le niveau 6 du titre professionnel ;
- conserver quatre activités qui peuvent correspondre chacune à une partie d'un projet mis en œuvre ;
- ajouter une compétence à l'activité 4 relative à la mise en œuvre d'une politique d'accueil ;
- actualiser et ajouter certains savoir-faire et savoirs.

Contexte de l'examen du titre professionnel

Démarche d'analyse du travail

L'analyse s'appuie sur une étude documentaire des tendances du tourisme, l'analyse de 50 offres d'emploi, la conduite de 18 entretiens semi-directifs auprès de chargés de développement et de leurs hiérarchiques représentant différents types de structures et de postes, l'étude de fiches métier de référence, ainsi que l'analyse de 20 guides partenaires et de 10 sites professionnels d'offices de tourisme. Un questionnaire portant sur les pratiques professionnelles en lien avec le REAC 2021/2026 a permis d'analyser 50 réponses.

Panorama de l'emploi et des structures employeuses

Le chargé de développement touristique territorial exerce au sein d'offices de tourisme, de collectivités territoriales, de comités départementaux ou régionaux du tourisme, d'associations de développement touristique ou de tout organisme œuvrant pour le développement touristique d'un territoire.
La loi Notre (Nouvelle Organisation Territoriale de la République du 7 août 2015) a profondément modifié l'organisation du tourisme en France, en renforçant la spécialisation des acteurs, la répartition des compétences et la structuration des destinations. Concrètement, la compétence tourisme a été confiée aux communautés de communes, avec l'identification d'offices de pôle et de bureaux d'information touristique, les missions étant réparties entre ces différents niveaux.

La répartition des compétences entre offices de tourisme et intercommunalités varie selon les territoires. En règle générale, les offices de tourisme conservent la promotion et la communication, tandis que l'accompagnement des prestataires, la gestion d'équipements ou le portage de projets peuvent relever de l'une ou l'autre structure.

Les offices de tourisme et les comités départementaux du tourisme sont regroupés au sein de la fédération ADN Tourisme, représentant plus de 1 160 structures et 14 200 salariés. Les comités départementaux se

positionnent souvent comme « agences d'attractivité », tandis que les offices intercommunaux se structurent à l'échelle des destinations.

Sur le plan de l'emploi, le code ROME G1102 (promotion du tourisme local) témoigne d'un marché dynamique, marqué par une forte saisonnalité, des difficultés de recrutement et des besoins accrus en compétences spécialisées. En 2025, 6 721 projets de recrutement ont été déclarés, dont 65% de saisonniers et 44% de recrutements jugés difficiles.
En 2024, 1 520 offres d'emploi et 2637 demandes d'emploi ont été déposées soit un taux de tension de 0,6.

Évolution du secteur

Le développement touristique constitue aujourd'hui un levier majeur du développement local, pouvant représenter, pour certains territoires, un pilier stratégique de leur dynamique économique et sociale. Les structures en charge du développement économique et touristique sont multiples et s'appuient sur des partenariats élargis : aux acteurs traditionnels du tourisme s'ajoutent ceux de la culture, du sport, de l'environnement, de l'agriculture, de l'artisanat ou encore du commerce.

Les habitants, à la fois bénéficiaires du développement et ambassadeurs de leur territoire, sont désormais reconnus comme des acteurs à part entière des politiques touristiques. Par ailleurs, les collectivités territoriales se regroupent, mutualisent les fonctions supports et proposent aux opérateurs locaux des services renforcés. L'organisation du développement touristique s'est ainsi structurée, chaque entité assumant des rôles plus clairement définis.

Dans ce contexte, les métiers se sont progressivement spécialisés afin de répondre à des exigences accrues en matière de durabilité, d'innovation, de qualité de service et de performance économique.
La conduite de projets touristiques durables ou d'événementiels constitue un levier efficace pour fédérer les acteurs et impulser une dynamique territoriale pérenne. Elle mobilise des compétences en gestion de projet, en coordination de partenariats multiples, en management d'équipes salariées et bénévoles, ainsi qu'en animation de réseaux d'ambassadeurs du territoire.

Les territoires orientent leur développement touristique selon une logique marketing affirmée, visant à accroître leur visibilité, à se différencier dans un contexte concurrentiel et à valoriser leurs ressources tout en maîtrisant les flux. La conception d'offres territoriales diversifiées, incluant l'itinérance et le tourisme de proximité, ainsi que leur mise en marché, fait désormais pleinement partie des missions des organismes de développement territorial.

Dans un contexte de contraintes budgétaires et de diminution des financements publics, la vigilance financière demeure essentielle. Les collectivités territoriales disposent toutefois de services supports et d'expertises capables d'accompagner les organismes de développement touristique dans la gestion financière et la recherche de financements.

La qualité de l'accueil et la satisfaction des clientèles – qu'il s'agisse des visiteurs ou des habitants – constituent des enjeux majeurs. Les organismes de développement touristique comme les collectivités territoriales œuvrent à rendre le parcours des visiteurs plus fluide et déploient des politiques de qualité et d'accueil personnalisé afin de répondre aux attentes de tous les publics.

Les structures de développement touristique s'inscrivent dans une approche globale et responsable, intégrant les principes du développement durable, la transition numérique, l'accessibilité universelle et la prévention des risques liés aux aménagements, aux activités et aux déplacements.

Evolution du métier

Le chargé de développement touristique territorial conduit des projets avec des partenaires et des prestataires, il travaille pour cela avec des élus, à l'origine des projets ou à qui les projets sont proposés.

C'est un intervenant du développement local, dont la mission principale consiste à concevoir, piloter et animer des projets touristiques au service du territoire, de ses acteurs économiques et de ses habitants. Il

agit comme un intermédiaire stratégique entre les collectivités, les opérateurs touristiques, les partenaires institutionnels et la population locale, afin de construire une dynamique collective et durable.

Au bénéfice du territoire, il contribue à définir une stratégie de développement touristique fondée sur les ressources locales, l'identité du territoire et ses enjeux économiques, sociaux et environnementaux. Il œuvre à la structuration, au développement et à la qualification de l'offre, à la valorisation de l'image du territoire et à l'attractivité globale, notamment par la conduite de projets innovants, la conception d'offres forfaitaires, la mise en œuvre d'actions de promotion et la recherche de reconnaissance (labels, classements, démarches qualité).
Son action vise à attirer des visiteurs, à favoriser la diffusion des flux sur l'ensemble du territoire, à renforcer l'économie locale et inscrire le tourisme dans une logique de développement durable et équilibré.

Auprès des opérateurs touristiques, le chargé de développement joue un rôle d'accompagnateur et de facilitateur. Il les aide à se professionnaliser, à développer de nouvelles offres ou de nouveaux produits, à améliorer leur visibilité et à accéder à de nouveaux marchés. Il favorise la coopération entre acteurs, encourage les démarches collectives et soutient la montée en compétence, afin de renforcer la compétitivité et la pérennité des activités touristiques sur le territoire.

Enfin, son action s'inscrit pleinement au bénéfice des habitants. En veillant à la cohérence des projets avec les attentes locales, il contribue à améliorer la qualité de vie, à soutenir le tissu associatif, ainsi que le développement culturel, sportif ou commercial. Il s'attache à faire du tourisme un levier de dynamisme territorial partagé, créateur de sens, d'emplois et de liens sociaux, et non une contrainte pour la population.

Ainsi, le chargé de développement touristique territorial conduit des projets transversaux qui articulent attractivité, économie, cadre de vie et cohésion sociale, dans une approche globale et partenariale du développement du territoire.

Évolution de l'activité 1 « Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire »
L'activité est renforcée sur les dimensions de relation aux élus, de travail en équipe interservices et partenarial, de management, de méthodologie de projet, de développement durable, de structuration de l'existant, de prévention des risques, d'accessibilité universelle et d'usage raisonné des outils numériques et de l'intelligence artificielle. La pensée design (*design thinking*) est intégrée comme méthode complémentaire de gestion de projet (partir du besoin des utilisateurs, définir une problématique, générer des idées, construire un prototype, une expérimentation, tester avant de mettre en œuvre).

Évolution de l'activité 2 « Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres »
Les offices de tourisme dépassent désormais la seule promotion pour concevoir et commercialiser des offres, jusqu'à disposer d'une immatriculation ou d'une agence de voyage en interne, ces aspects sont renforcés dans l'activité. Pour concevoir des offres attractives, les notions de parcours client – visiteur – habitant, de positionnement (se différencier), de segmentation (les cibles clientèles ou persona), de prise en compte des risques géo climatiques sont intégrées aux compétences.

Évolution de l'activité 3 « Assurer la faisabilité financière d'une action touristique »
Du fait de la disponibilité de services d'accompagnement dédiés au sein des collectivités territoriales et des possibilités d'expertises externes, cette activité est recentrée sur les fondamentaux de la gestion financière : compréhension des bases de la comptabilité publique et privée, calcul des coûts, des tarifs, des seuils de rentabilité et des indicateurs de performance, ainsi que la recherche et le montage de financements publics et privés.

Évolution de l'activité 4 « Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique »
Compte tenu de l'exigence accrue des clients / visiteurs, une nouvelle compétence relative à la mise en œuvre d'une politique d'accueil et à l'optimisation des parcours des publics est intégrée. Elle concerne à la fois la structure employeuse (mettre en œuvre une politique d'accueil, fluidifier le parcours visiteur au sein de sa structure) et l'accompagnement des opérateurs.
Les deux autres compétences (gestion de la qualité, des classements et des labels) sont inchangées.

Intégration des enjeux de transition énergétique et environnementale
Si le développement durable n'est toujours pas un critère de choix d'une destination ou d'une prestation, ne pas affirmer l'ancrage d'un territoire ou d'une prestation dans une perspective durable constitue un frein.
Le développement durable et l'écotourisme sont pleinement intégrés aux quatre activités du titre, à travers la conduite de projets responsables, la conception d'offres durables, la mise en œuvre de mesures de gestion environnementale et le recours à des labels écoresponsables.

Intégration des enjeux de transition numérique
L'usage éthique et raisonné de l'intelligence artificielle est intégré dans toutes les compétences comme outil d'aide à la production, à la synthèse et à la créativité. Le développement des outils numériques d'information, de communication et de médiation du patrimoine (vitrines ou écrans interactifs, tablettes interactives, réalité augmentée, visites virtuelles, *serious game…)* est pris en compte dans la conduite de projets et le développement des offres par le biais de l'élaboration de cahiers des charges.

Intégration des principes de prévention en matière de santé et de sécurité au travail et de risques professionnels
Les dérèglements climatiques, les canicules, les inondations… sont à prendre en compte dans l'aménagement touristique et dans les offres proposées aux visiteurs, les activités proposées doivent pouvoir se faire en toute sécurité.
La prévention des risques a été intégrée à l'activité 1 (conduite de projet) et la mise en sécurité des personnes à l'activité 2 (conception des offres).
La santé et la sécurité au travail sont prises en compte sur les aspects des risques psychosociaux, avec des savoir-faire liés à la gestion des relations interpersonnelles et à la gestion de la charge de travail.

Intégration des situations de handicap, de l'accessibilité et de la conception universelle
L'accessibilité universelle est intégrée de manière transversale aux quatre activités. Les offres touristiques sont conçues pour s'adresser à tous les publics (familles, enfants, personnes âgées, groupes, personnes en situation de handicap conjoncturelle ou permanente) et en mobilisant des outils de communication et de médiation adaptés (méthode FALC, modes vocaux, transcription écrite…).

Liste des activités

Ancien TP : Responsable de développement touristique territorial
Activités :
- Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire
- Accompagner le développement marketing d'un territoire
- Assurer la faisabilité financière d'une action touristique
- Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

Nouveau TP : Chargé de développement touristique territorial
Activités :
- Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire
- Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres
- Assurer la faisabilité financière d'une action touristique
- Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire	1	Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires
		2	Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire
		3	Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique
2	Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres	4	Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique
		5	Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation
		6	Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais
3	Assurer la faisabilité financière d'une action touristique	7	Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique
		8	Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements
4	Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique	9	Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics
		10	Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques
		11	Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement

FICHE EMPLOI TYPE

Chargé de développement touristique territorial

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

Le chargé de développement touristique territorial fédère et accompagne les acteurs du tourisme et les partenaires du territoire afin de renforcer l'attractivité, la qualité de l'accueil et la durabilité des projets touristiques. Il contribue à la valorisation de la culture locale et des atouts du territoire, à l'optimisation des flux et des ressources induites, dans le respect des politiques territoriales, des principes du développement durable et des attentes des clientèles, des visiteurs et des habitants.

Le chargé de développement touristique territorial formalise les projets et analyse leur faisabilité technique, environnementale et financière. Il structure les projets en fiches actions, élabore un planning et un rétroplanning, mobilise les intervenants et fédère les partenaires autour d'objectifs partagés. Il anime les réunions et ateliers, assure la communication interne et externe et valorise les actions par des supports adaptés. Il peut encadrer des équipes de salariés et de bénévoles et assure la gestion administrative et financière des projets en produisant des bilans pour les commanditaires et financeurs.

Le chargé de développement touristique territorial réalise un diagnostic du territoire et une étude de marché pour identifier les atouts, contraintes et opportunités. Il conçoit ou contribue à la conception d'offres touristiques durables et accompagne les opérateurs dans leur adaptation et leur commercialisation multicanale. Il participe à la promotion du territoire et de ses offres en français et en anglais, contribue à la mise en œuvre d'un plan de communication multimédia et peut représenter le territoire lors d'événements professionnels.

Le chargé de développement touristique territorial évalue la faisabilité économique d'une action ou d'un projet touristique. Il analyse les documents de gestion, élabore des budgets prévisionnels, identifie le point d'équilibre et propose des indicateurs de suivi. Il accompagne les acteurs dans le montage des dossiers financiers et la recherche de financements publics ou privés, participe à l'élaboration du plan de financement et à la rédaction des dossiers, et présente les projets aux commanditaires ou financeurs. Il concilie les impératifs à court terme des prestataires avec les délais des financeurs pour trouver la solution la plus adaptée.

Le chargé de développement touristique territorial accompagne les acteurs et les prestataires dans la mise en œuvre d'une démarche qualité et pour l'optimisation du parcours client. Il analyse les retours clients, identifie les axes d'amélioration et propose des évolutions pour fluidifier l'expérience touristique. Il anime des accompagnements individuels, des ateliers ou des formations pour promouvoir la qualité, conseille sur les outils d'évaluation et la gestion de l'E-réputation, et assure un suivi régulier des évolutions. Il repère les labels et classements adaptés, informe les acteurs sur les critères et procédures, et les accompagne dans la constitution des dossiers et la valorisation des labellisations.

Le métier intègre les principes du développement durable, la transition numérique – avec une utilisation croissante des outils digitaux pour la gestion des projets et la valorisation du patrimoine –, la prise en compte de l'accessibilité universelle pour garantir l'inclusion de tous les publics, ainsi que la prévention des risques liés aux aménagements, aux activités et aux déplacements.

Le chargé de développement touristique territorial exerce ses activités sous l'autorité d'un responsable hiérarchique ou d'un élu, en autonomie dans l'organisation du travail collaboratif avec les prestataires.

L'emploi nécessite des déplacements fréquents et peut impliquer des horaires décalés.

Il utilise l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues et peut utiliser une deuxième langue en fonction de la localisation de son poste.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Les offices de tourisme, bureaux d'information touristique
- Les collectivités territoriales dont EPCI
- Les comités départementaux et régionaux du tourisme
- Les agences d'attractivité
- Les sociétés d'économie mixte, les sociétés publiques locales
- Les associations de développement économique et touristique
- Les fédérations des opérateurs du tourisme
- Les agences réceptives
- Les parcs naturels régionaux
- Les sites et lieux de visite
- Les maisons de pays
- Les maisons thématiques
- Les chambres consulaires
- Les centres de congrès, parcs des expositions
- Les opérateurs touristiques (hébergeurs, bases de loisirs, transporteurs)
- Les agences / associations d'évènementiels
- Les associations de tourisme, d'écotourisme, de promotion d'itinéraires
- Les CPIE, associations d'éducation à l'environnement
- Les chaînes volontaires (hôtellerie, camping)
- Les regroupements d'opérateurs
- Les consultants
- Les opérateurs culturels

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Chargé de développement touristique
- Chargé de mission tourisme
- Chargé de mission développement du tourisme local
- Chargé de mission promotion et valorisation du tourisme local
- Chargé de mission développement économique et touristique
- Responsable de projets de développement touristique
- Responsable de promotion et de valorisation du tourisme local
- Chargé de développement touristique territorial
- Chargé d'études tourisme
- Chef de projets tourisme
- Consultant tourisme
- Coordinateur du développement touristique territorial
- Chargé d'études développement touristique
- Responsable de projets de développement touristique
- Responsable de Bureau d'Information Touristique
- Responsable d'Office de Tourisme
- Conseiller technique tourisme

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Sans objet

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire
Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires
Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire
Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique

2. Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres
Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique
Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation
Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais

3. Assurer la faisabilité financière d'une action touristique
Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique
Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements

4. Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique
Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics
Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques
Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement

Compétences transversales de l'emploi

Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Faire preuve d'innovation et de créativité
Mobiliser les environnements numériques

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 6 (Cadre national des certifications 2019)
Convention(s) :

- Convention Collective Nationale des organismes de tourisme IDCC 1909 / Brochure 3175
- Convention Collective des espaces de loisirs IDCC 1790 / Brochure 3275
- Convention Collective Nationale de travail du personnel des agences de voyages et de tourisme IDCC 1710 / Brochure 3061
- Convention Collective Nationale applicable au Personnel des Bureaux d'Études Techniques, des Cabinets d'Ingénieurs-Conseils et des Sociétés de Conseils IDCC 1486 / Brochure 3018
- Convention collective des entreprises artistiques et culturelles IDCC 1285 / Brochure 3226

Code(s) NSF :
334p--Gestion touristique et hôtelière

Fiche(s) Rome de rattachement

G1102 Chargé / Chargée de promotion touristique
G1104 Consultant / Consultante tourisme
G1105 Directeur / Directrice d'office du tourisme
G1108 Directeur / Directrice de pays d'accueil touristique
G1308 Chef / Cheffe de produit touristique

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé de développement touristique territorial conduit des projets à la demande des organismes de développement touristique, des collectivités territoriales, d'un opérateur ou de groupements d'opérateurs.

Le chargé de développement touristique territorial formalise les projets et analyse leur faisabilité technique, environnementale et financière, en intégrant les principes du développement durable, les exigences de l'accessibilité universelle et les opportunités de financement. Il structure les projets en fiches actions, élabore un planning et un rétroplanning, et organise les différentes phases de co-construction en identifiant et en mobilisant les intervenants.

Dans le cadre d'une stratégie touristique territoriale, il fédère un réseau de partenaires institutionnels (élus et techniciens), privés et associatifs autour d'objectifs partagés, en veillant à impliquer la population locale. Il anime les réunions et ateliers de travail, programme la participation des acteurs et assure la communication interne et externe du projet. Il valorise les actions auprès des médias, sur les outils numériques et par des supports de promotion adaptés.

Le chargé de développement touristique territorial peut être amené à encadrer des équipes de salariés. Dans ce cadre, il participe à la rédaction des fiches de poste et des procédures de travail, organise les groupes de travail, suit les plannings et adapte son management aux compétences des salariés et aux situations. Il peut également animer des équipes de bénévoles, il sollicite les associations, encadre et motive les participants et organise le travail collaboratif en fonction des compétences et des disponibilités.

Il assure la gestion administrative et financière des projets : suivi des actions à l'aide d'outils numériques, gestion des documents et des agendas, rédaction des convocations et des comptes rendus, organisation des réservations et des commandes, transmission des pièces comptables et suivi des règlements. Il élabore et présente des bilans synthétiques aux commanditaires et financeurs.

Cette activité s'exerce sous l'autorité d'un responsable hiérarchique ou d'un élu, tout au long des projets, souvent simultanément sur plusieurs dossiers. Elle implique des déplacements fréquents et des interactions avec des acteurs aux objectifs différents, voire contradictoires.
Le chargé de développement touristique territorial est autonome dans l'organisation du travail collaboratif avec les prestataires.

Dans le cadre d'un poste de chargé de projet, cette activité peut s'exercer à plein temps.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires
Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire
Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique

Compétences transversales de l'activité type

Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Faire preuve d'innovation et de créativité
Mobiliser les environnements numériques

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé de développement touristique territorial accompagne les acteurs du territoire et les prestataires touristiques dans la valorisation et le développement de l'attractivité du territoire et pour la conception et la mise en marché d'offres touristiques. Il veille à une diffusion équilibrée des flux sur l'ensemble du territoire.

Le chargé de développement touristique territorial réalise un diagnostic du territoire et une étude de marché afin d'identifier les atouts, les contraintes et les opportunités. Il analyse la demande touristique, les tendances des marchés et la stratégie des acteurs dans le cadre d'une politique territoriale ou en accompagnement d'un prestataire. Il recense et évalue les offres existantes, en intégrant les principes du développement durable et les exigences d'accessibilité universelle, et propose un positionnement stratégique cohérent avec les publics cibles.

Pour développer l'attractivité du territoire, le chargé de développement touristique territorial conçoit ou contribue à la conception d'offres touristiques durables, uni ou multi partenariales, sédentaires ou itinérantes. Il s'assure que les offres sont accessibles à tous et respectent les normes de sécurité pour les visiteurs ou les clients. Il accompagne les opérateurs dans l'adaptation et la qualification des prestations, coordonne le montage d'offres territoriales et participe à leur mise en œuvre et à leur commercialisation multicanale, en veillant à la rentabilité et au respect du cadre légal. Il prend en compte les usages, les attentes du marché et les tendances émergentes, notamment pour le tourisme responsable et de proximité.

Le chargé de développement touristique territorial participe à la promotion du territoire et de ses offres en français et en anglais. Il contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de communication multimédia, à la rédaction des messages promotionnels et à la création de supports papier et numériques. Il peut rédiger des cahiers des charges pour des opérations de communication, participer à la diffusion des offres et réaliser les bilans des actions de promotion. Il représente le territoire lors d'événements professionnels (salons, workshops) et accueille des prescripteurs (presse, éductours). Il veille à associer la population locale aux actions de valorisation.

Il utilise l'anglais oralement et par écrit au niveau B2 du cadre européen de référence des langues.

Cette activité s'exerce sous l'autorité d'un responsable hiérarchique ou d'un élu et suppose des déplacements fréquents. Elle implique un travail collaboratif avec de nombreux partenaires institutionnels et professionnels et peut inclure un rôle de conseil ou de formation auprès des prestataires.

Le chargé de développement touristique territorial est autonome dans la réalisation des projets.

Dans le cadre d'un poste de type chargé de mission promotion communication, cette activité peut s'exercer à temps plein.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique
Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation
Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais

Compétences transversales de l’activité type

Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Faire preuve d'innovation et de créativité
Mobiliser les environnements numériques

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Assurer la faisabilité financière d'une action touristique

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé de développement touristique territorial évalue la faisabilité économique d'une action, d'une offre ou d'un projet touristique et contribue à la recherche de financements pour un organisme de développement touristique ou en accompagnement d'un prestataire.

Le chargé de développement touristique territorial analyse les documents de gestion (budgets ou comptes de résultat, tableaux de bord, plans d'affaires) en utilisant les ratios significatifs de la profession. Il élabore ou accompagne la réalisation de budgets ou de comptes de résultat prévisionnels, identifie le point d'équilibre et propose des indicateurs de suivi pertinents. Il évalue les conditions de réussite, identifie les points de vigilance et préconise des axes de progrès chiffrés, en les explicitant dans un langage adapté au demandeur. Il présente et argumente les choix économiques et financiers pour assurer ou améliorer la rentabilité d'un projet, d'une structure ou d'une offre touristique.

Le chargé de développement touristique territorial accompagne les acteurs du territoire dans le montage des dossiers financiers et la recherche de financements. Il évalue les besoins financiers, identifie les ressources propres mobilisables et analyse les possibilités de financements externes (subventions, appels à projets, mécénat, sponsoring…). Il participe à l'élaboration du plan de financement et contribue à la rédaction des dossiers de demande en démontrant la rentabilité ou le point d'équilibre. Il présente le projet aux commanditaires ou financeurs en utilisant des supports adaptés, ou conseille les prestataires dans leurs démarches. Il suit les échéances des financements, prépare le traitement comptable et réalise le bilan financier des actions.

Le chargé de développement touristique territorial concilie les impératifs à court terme des prestataires avec les délais de réponse souvent plus longs des institutionnels et des financeurs. Il recherche, pour chaque projet, la solution la plus adaptée à sa faisabilité et à son équilibre.

Cette activité s'exerce sous l'autorité d'un responsable hiérarchique ou d'un élu et suppose des déplacements sur le terrain. Elle implique un travail collaboratif avec de nombreux partenaires institutionnels et professionnels et peut inclure un rôle de conseil ou de formation auprès des prestataires.

Dans le cadre d'un poste de type chargé de mission développement économique, cette activité peut s'exercer à temps plein.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique
Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements

Compétences transversales de l'activité type

Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Faire preuve d'innovation et de créativité
Mobiliser les environnements numériques

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 4

Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le chargé de développement touristique territorial accompagne les acteurs du territoire et les prestataires touristiques dans la mise en œuvre d'une démarche qualité, pour l'optimisation du parcours client et pour l'obtention de labels et de classements, afin de renforcer l'attractivité du territoire et la satisfaction des visiteurs et des clientèles.

Le chargé de développement touristique territorial analyse la qualité de l'accueil et des prestations en collectant et en exploitant les retours clients, les avis et les réclamations. Il identifie les points forts et les axes d'amélioration, rédige et diffuse une synthèse qualité et propose des évolutions pour fluidifier le parcours client et améliorer l'expérience touristique.
Il participe à la conception d'une politique d'accueil et d'information en cohérence avec l'identité du territoire, définit des standards de qualité et met en œuvre des dispositifs d'information multi-canaux (physiques, digitaux, interactifs), en intégrant l'accessibilité universelle. Il organise les espaces d'accueil et de vente pour valoriser l'expérience client et gère les réclamations avec comme objectif la satisfaction et la fidélisation.

Le chargé de développement touristique territorial anime des accompagnements individuels, des ateliers collectifs ou des formations pour promouvoir la démarche qualité. Il conseille les opérateurs sur la mise en œuvre d'outils d'évaluation (audit, questionnaires de satisfaction ou de motivation) et sur les bonnes pratiques de gestion de l'E-réputation. Il propose des axes de progrès concernant l'accueil, les prestations et les équipements, et assure un suivi régulier des évolutions pour maintenir une dynamique d'amélioration continue.

Le chargé de développement touristique territorial repère les labels et classements adaptés aux territoires et aux prestataires, informe les acteurs sur les critères et les procédures et les accompagne dans la mise en œuvre des actions nécessaires à l'obtention du label ou du classement. Il participe à la constitution des dossiers et conseille les opérateurs pour la valorisation et la promotion de la labellisation ou du classement.

Cette activité s'exerce sous l'autorité d'un responsable hiérarchique ou d'un élu et suppose des déplacements sur le terrain. Elle s'inscrit dans une démarche de long terme avec des objectifs intermédiaires, souvent en lien avec les critères du développement durable.

Le chargé de développement touristique territorial est autonome dans l'organisation du travail collaboratif avec les prestataires.

Dans le cadre d'un poste de référent qualité, l'activité peut s'exercer à temps plein.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics
Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques
Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement

Compétences transversales de l’activité type

Travailler et coopérer au sein d'un collectif
Faire preuve d'innovation et de créativité
Mobiliser les environnements numériques

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une politique de développement territorial et de projets touristiques durables, formaliser le projet, analyser sa faisabilité technique, environnementale et financière, en intégrant les exigences de l'accessibilité universelle, les principes du développement durable et les possibilités de financement. Organiser le projet en fiches actions et élaborer un planning et un rétroplanning. Identifier, mobiliser et fédérer le réseau de partenaires et de prestataires autour d'objectifs partagés tout en impliquant la population locale. Organiser et programmer la participation des intervenants, animer les réunions et ateliers de travail et coconstruire le projet avec les partenaires et prestataires. Informer régulièrement des avancées du projet et mettre en œuvre la communication entre partenaires et à l'externe, afin de réaliser et valoriser un projet dans une dynamique territoriale de réseau.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le cadre d'un projet de développement touristique associant plusieurs opérateurs (« route », activité multi prestataires, nouvelles clientèles pour le territoire, promotion d'un territoire ou partie de territoire, développement ou structuration des offres…), d'évènementiel ou d'aménagement d'un site ou d'une structure. Elle suppose souvent un travail avec des élus, avec les différents services d'un office de tourisme ou d'une collectivité territoriale. Elle implique l'utilisation d'outils numériques pour le partage et pour l'archivage. Les projets s'adressent aux visiteurs de la destination et aux habitants et peuvent se construire à partir des usages (*Pensée Design*).

Critères de performance

Le projet est formalisé et tient compte des impératifs techniques, financiers et environnementaux
Le réseau de partenaires et prestataires est identifié
Le projet est programmé selon une méthode de type QQOQCCP
Les réunions de travail sont planifiées en fonction de l'avancement du projet
La communication interne est organisée
La communication externe correspond à la nature du projet

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser une stratégie territoriale et le contexte d'un projet
Analyser les tendances relatives à un projet
Analyser une demande, un appel à projet
Analyser les enjeux du projet pour les différents acteurs
Argumenter une idée, un projet auprès de décideurs (élus, conseils d'administration…)
Négocier et argumenter une adaptation de projet avec un conseil d'administration ou avec des élus
Réaliser un inventaire de territoire et identifier les prestataires et partenaires d'un projet
Concevoir, adapter ou formaliser un projet
Concevoir un projet à partir des usages et travailler en mode « pensée design » (*design thinking*)
Rédiger une fiche action pour un projet
Rédiger un appel à candidature
Rédiger un cahier des charges à destination des acteurs du territoire pour une dotation de subvention
Réaliser un budget prévisionnel pour un projet
Vérifier la faisabilité technique d'un projet incluant l'accessibilité universelle et la prévention des risques
Vérifier la faisabilité financière d'un projet (possibilités de financements, nécessité de rentabilité…)
Vérifier la faisabilité environnementale d'un projet (zones protégées, impacts du projet, mesures de gestion durables…)

Concevoir un projet ou un évènementiel durable et écoresponsable
Intégrer au projet la dimension sociale et sociétale (RSE)
Organiser et animer une action en faveur de l'environnement ou de sa préservation
Programmer les étapes d'un projet avec une méthode de type QQOQCCP
Organiser un planning et un rétro planning
Organiser et animer une réunion ou un atelier de travail avec un diaporama
Animer une réunion en médiateur des différents participants aux positions et objectifs différents ou contradictoires
Réaliser des contenus et articles sur des supports numériques
Créer des supports simples de communication interne et externe
Rédiger un dossier de presse et un communiqué de presse pour l'externe et pour l'interne
Présenter un projet sur un support numérique
Analyser les risques et définir les mesures de prévention adaptées
Elaborer un plan de sécurité en fonction d'un évènement ou d'une manifestation
Mettre en œuvre les préconisations d'un document unique ou d'un plan de sécurité
Définir et mettre en œuvre des mesures de gestion durable pour un projet ou un évènement
Définir les besoins des utilisateurs pour l'aménagement d'un site ou d'une structure
Gérer une base de données de partenaires et prestataires dans le cadre légal
Gérer une base de données de professionnels des médias et de la communication dans le cadre légal
Utiliser les techniques de créativité
Utiliser une intelligence artificielle de manière éthique et raisonnée comme outil d'aide à l'analyse, à la synthèse, à la création de documents et de supports de présentation et comme partenaire de créativité

Définir et mettre en œuvre une méthodologie de projet
Gérer son temps et ses priorités
Gérer, organiser et actualiser les données
Travailler en mode multi tâches

Travailler avec des élus
Travailler en équipe
Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (Ex : OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT)
Savoir écouter et observer
Savoir négocier, savoir convaincre
Adopter une posture médiatrice et constructive
Argumenter ses analyses et ses préconisations
Adapter son discours à son interlocuteur
S'adapter aux différents types de gouvernance et aux changements de gouvernance
S'adapter aux différents types de prestataires et aux différentes personnalités

Connaissance des théories et techniques de conduite de projet
Connaissance du fonctionnement administratif et juridique d'un EPIC, d'une SPL, des EPCI et des associations
Connaissance des différents chapitres du code du tourisme
Connaissance des partenaires institutionnels du tourisme et de l'administration des territoires
Connaissance de l'aménagement du territoire et de ses acteurs
Connaissance du développement durable, du tourisme durable, de l'écotourisme, des mesures de gestion durables
Connaissance des zones protégées (naturelles et urbaines) et des règlementations associées
Connaissance des méthodologies d'organisation d'évènements
Connaissance du cadre règlementaire de l'organisation de manifestations, de la gestion et de la prévention des risques
Connaissance du cadre règlementaire des appels d'offres et des contrats de prestations
Connaissance des techniques d'élaboration d'un budget prévisionnel
Connaissance des différents types de financements d'un projet
Connaissance des méthodes d'animation d'ateliers collectifs et de session de formation
Connaissance du *design thinking* (pensée design) pour l'élaboration et la mise en œuvre de projets
Connaissance des règles du droit à l'image
Connaissance des outils informatiques de gestion de projet
Connaissance de l'écriture de prompts, de la génération d'images et de l'utilisation éthique et raisonnée de l'intelligence artificielle

Connaissance du règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance de la législation sur l'accessibilité universelle des établissements et sites touristiques
Connaissance de la méthode FALC (Facile à Lire et à Comprendre) pour la rédaction de documents
Connaissance des outils de transcription automatisée et des outils numériques accessibles (lecteurs d'écran, synthèse vocale…)
Connaissance des acteurs liés au tourisme (culture, sports, agriculture, environnement, loisirs, artisanat, industries, commerces …).
Connaissance des différents prestataires touristiques d'un territoire
Connaissance des politiques de Responsabilité Sociétale des Entreprises

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'un projet touristique sur un territoire, afin d'assurer la participation efficace des équipes et la réussite des projets, déterminer les objectifs des équipes et élaborer un rétro planning. Organiser des groupes de travail et expliquer les enjeux et les résultats attendus. Dans le cadre d'une structure, participer à l'élaboration des fiches de poste, rédiger une procédure de travail, encadrer les équipes de salariés et suivre leur travail et leurs plannings dans le respect du cadre légal et conventionnel. Manager les équipes et adapter son management aux situations, aux besoins et aux contraintes des salariés dans le respect des objectifs. Valoriser les bons résultats et recadrer si nécessaire. Dans le cadre d'un projet ou d'un événementiel impliquant des bénévoles, rédiger des fiches action, solliciter des partenaires associatifs et organiser le travail collaboratif, solliciter et encadrer des équipes de bénévoles et maintenir leur motivation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en travail collaboratif avec tous les intervenants d'un projet collectif. Elle suppose d'adapter son management aux compétences et aux contraintes des salariés ou des bénévoles et aux contraintes particulières des personnes en situation de handicap.

Critères de performance

Les objectifs communs sont identifiés et atteignables
Les plannings des salariés respectent le cadre légal et conventionnel
Le management est adapté aux salariés ou aux bénévoles
Les procédures de travail ou les fiches actions permettent aux salariés ou aux bénévoles d'accomplir leurs tâches

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Elaborer un rétro planning
Rédiger une fiche de poste pour un salarié et une fiche action pour un bénévole
Elaborer ou adapter une procédure de travail
Expliquer et faire appliquer une procédure de travail
Organiser le travail d'équipe en mode projet avec des groupes de travail
Manager, motiver et fidéliser une équipe
Réaliser un planning de travail dans le cadre légal et conventionnel
Suivre les heures travaillées et ajuster les plannings
Donner des objectifs et des consignes
Répartir les tâches quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles
Suivre et contrôler la réalisation des tâches
Créer et animer un réseau associatif
Animer un entretien individuel
Gérer les relations interpersonnelles
Gérer les conflits
Mettre en œuvre les outils de la communication interne
Suivre les préconisations d'un document unique ou plan de sécurité
Utiliser une intelligence artificielle de manière éthique et raisonnée comme outils d'aide à la rédaction de documents et à l'élaboration d'une procédure ou mode opératoire

Organiser son travail dans le temps
Gérer son temps et ses priorités
Travailler en mode multi tâches

Travailler en équipe
Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (Ex : OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT)
Savoir faire preuve de pédagogie
Savoir écouter et observer
Adapter son discours à son interlocuteur
Gérer son stress

Connaissance du fonctionnement administratif et juridique d'un EPIC, d'une SPL, des EPCI et des associations
Connaissance du droit du travail
Connaissance des conventions collectives régissant les offices de tourisme, les différents hébergements touristiques et les prestataires de loisirs, les entreprises culturelles et évènementielles
Connaissance des théories et des techniques managériales
Connaissance des droits et des devoirs du bénévolat
Connaissance des techniques de gestion des relations interpersonnelles et des conflits
Connaissance de la communication non violente et de la médiation
Connaissance de l'écriture de prompts, de la génération d'images et de l'utilisation éthique et raisonnée de l'intelligence artificielle
Connaissance de la méthode FALC (Facile à Lire et à Comprendre) pour la rédaction de documents
Connaissance des outils de transcription automatisée et des outils numériques accessibles (lecteurs d'écran, synthèse vocale…)
Connaissance des partenaires institutionnels du tourisme et de l'administration des territoires
Connaissance des acteurs liés au tourisme (culture, sports, agriculture, environnement, loisirs, artisanat, industries, commerces …).
Connaissance des différents prestataires touristiques d'un territoire
Connaissance de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de répondre aux demandes des commanditaires et des financeurs, dans le cadre d'un projet territorial ou impliquant de multiples partenaires, assurer le suivi administratif des actions. Organiser et suivre l'ensemble des actions liées au projet à l'aide d'outils numériques adaptés, en respectant les obligations administratives et financières. Gérer la documentation, les fichiers partenaires et les agendas. Rédiger et diffuser des courriers, courriels, convocations et comptes rendus de réunions, en veillant à l'adéquation avec le contexte et les destinataires. Assurer les réservations et commandes nécessaires, classer et transmettre les pièces comptables, et suivre les règlements attendus. Élaborer et présenter le bilan ou le rapport d'activité du projet (évaluation quantitative et qualitative) de manière claire et synthétique.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en général de manière simultanée dans le cadre de plusieurs projets. Elle implique l'utilisation d'outils numériques de partage et d'archivage. Elle suppose souvent un travail partenarial avec d'autres services, en interne ou en externe, ou avec des experts.

Critères de performance

Les actions liées au projet sont organisées dans le respect des obligations administratives
Les fichiers sont gérés dans le cadre règlementaire du RGPD
Le suivi du projet est organisé avec des outils informatisés
La présentation du bilan ou du rapport d'activité est adaptée aux destinataires

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger une note de synthèse
Rédiger un courrier, un courriel un rapport, un projet, un bilan, un rapport d'activité, une note d'information, en fonction des destinataires
Rédiger un ordre du jour et un compte rendu de réunion
Réaliser des tableaux de suivi informatisés
Réaliser et utiliser une base de données
Réaliser un diaporama de présentation
Utiliser une application numérique pour des communications individuelles et collectives
Organiser une réunion ou un atelier de travail
Programmer les différentes phases d'un projet et les échéances prévisionnelles
Utiliser un agenda en ligne
Utiliser un logiciel ou une application de planification
Suivre et contrôler la réalisation des tâches administratives
Organiser la circulation de l'information ascendante et descendante
Gérer une base de données de partenaires et prestataires
Utiliser une intelligence artificielle de manière éthique et raisonnée comme outil d'aide à la rédaction de synthèses, de documents et de présentations numériques
Utiliser une intelligence artificielle de manière éthique et raisonnée pour écrire une version « facile à lire et à comprendre » d'un document (méthode FALC)

Gérer son temps et ses priorités
Travailler en mode multi tâches
Gérer, organiser et actualiser les données
Classer et archiver ses dossiers papiers et numériques

Travailler en équipe
Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (Ex : OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT)
Savoir écouter et observer
Adapter son discours à son interlocuteur
S'adapter aux différents types de gouvernance et aux changements de gouvernance
S'adapter aux différents types de prestataires et aux différentes personnalités
Savoir parler en public

Connaissance du fonctionnement administratif et juridique d'un EPIC, d'une SPL, des EPCI et des associations
Connaissance de la gestion administrative d'une structure touristique
Connaissance de l'organisation d'un évènementiel et des démarches administratives induites (autorisations, obligations d'information, signalétique…)
Connaissance des règles de sécurité et du plan de sécurité pour l'organisation d'une manifestation
Connaissance des bases de la comptabilité et du plan comptable général
Connaissance des bases de la comptabilité publique
Connaissance de base d'un prévisionnel de trésorerie
Connaissance des outils numériques de partage, de communication, d'archivage, de planification
Connaissance des règles de correspondance sur papier et sur outils numériques
Connaissance avancée de l'utilisation d'un tableur
Connaissance d'un logiciel de présentation visuelle (diaporama)
Connaissance des règles du droit à l'image
Connaissance des outils informatiques de gestion de projet
Connaissance de l'écriture de prompts, de la génération d'images et de l'utilisation raisonnée de l'intelligence artificielle
Connaissance de la méthode FALC (Facile à Lire et à Comprendre) pour la rédaction de documents
Connaissance des outils de transcription automatisée et des outils numériques accessibles (lecteurs d'écran, synthèse vocale…)
Connaissance du règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance des partenaires institutionnels du tourisme et de l'administration des territoires
Connaissance des acteurs liés au tourisme (culture, sports, agriculture, environnement, loisirs, artisanat, industries, commerces …).
Connaissance des différents prestataires touristiques d'un territoire

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de définir et de mettre en œuvre une stratégie de développement, dans le cadre d'une politique de marketing territorial ou en accompagnement d'un prestataire touristique, analyser la demande et le contexte et délimiter la zone d'étude pertinente. Réaliser un diagnostic du territoire en identifiant ses atouts, ses contraintes, la fluidité du parcours client et les opportunités de progrès. Recenser et évaluer les offres des prestataires, en intégrant l'accessibilité pour les publics spécifiques (personnes en situation de handicap, séniors, familles, groupes, etc.). Étudier la demande touristique et les tendances des marchés afin de déterminer les forces et les faiblesses des prestations existantes. Analyser les territoires concurrents, leurs offres touristiques et leur positionnement. Proposer un positionnement stratégique du territoire ou de l'offre touristique en cohérence avec les analyses et avec les clientèles cibles.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce pour le compte d'un opérateur institutionnel ou en accompagnement d'un opérateur privé. Elle s'appuie sur des diagnostics de terrain, les données d'observatoires et sur la veille et la recherche documentaire. Elle utilise les outils numériques d'analyse de territoire et les bases de données disponibles.

Critères de performance

La demande et son contexte sont identifiés et analysés
La zone d'étude est délimitée
Les atouts et les contraintes du territoire sont identifiés
Les forces et les faiblesses des structures et des offres touristiques sont identifiées
Les tendances des marchés sont analysées
Les positionnements marketing proposés sont cohérents avec les analyses et avec les clientèles cibles

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les atouts et les contraintes d'un territoire
Analyser les forces et les faiblesses d'une prestation, les opportunités et les menaces (analyse *SWOT*)
Analyser un positionnement territorial et analyser le positionnement d'un prestataire
Analyser les risques sur le territoire (risques géo climatiques, économiques, liés au sur tourisme…)
Analyser le parcours client / visiteur / habitant sur le territoire ou pour un prestataire touristique
Synthétiser des analyses marketing
Réaliser un inventaire touristique de territoire
Analyser des résultats d'enquêtes auprès des visiteurs et des populations locales
Utiliser les outils numériques d'observation du territoire (cartes, images, vidéos…)
Utiliser et analyser les données d'un observatoire touristique ou d'une base de données
Collecter des informations auprès des visiteurs et des populations locales
Elaborer un questionnaire de motivation
Analyser l'offre et la demande touristiques sur un territoire
Analyser les besoins et les attentes des habitants
Analyser les tendances et les évolutions générales de l'offre et de la demande touristique
Déterminer ou identifier les clientèles cibles (*Persona*)
Elaborer des stratégies de positionnement et de développement tenant compte des populations locales
Définir un positionnement marketing et sa transposition en communication en fonction des clientèles cibles
Rédiger une analyse, une synthèse, un rapport d'enquête
Utiliser les outils de veille des tendances touristiques

Utiliser une intelligence artificielle de manière éthique et raisonnée comme outil d'aide à l'analyse et à la synthèse des données
Utiliser une intelligence artificielle de manière raisonnée comme partenaire pour élaborer une stratégie de positionnement

Gérer et organiser des données
Gérer son temps de travail et ses priorités
Organiser sa veille sur les outils numériques

Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (Ex : OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT) et avec un expert marketing
Savoir écouter et observer
S'adapter aux différents types de gouvernance et aux changements de gouvernance
S'adapter aux différents types de prestataires et aux différentes personnalités

Connaissance de l'organisation du tourisme en France
Connaissance des politiques et des acteurs de l'aménagement du territoire
Connaissance du tourisme durable
Connaissance de la géographie touristique
Connaissances de base des calculs statistiques et de pourcentages
Connaissance des techniques d'études de marché et des tendances
Connaissance des techniques d'enquêtes et de leur traitement
Connaissance de l'élaboration des questionnaires de motivation
Connaissance de la démarche marketing
Connaissance des typologies de clientèles touristiques
Connaissance des typologies de tourisme
Connaissance des besoins, attentes et comportements des visiteurs et des habitants
Connaissance de la législation sur l'accessibilité des établissements et sites touristiques
Connaissance des plans de prévention des risques naturels et technologiques sur un territoire (Géorisques)
Connaissance de l'écriture de prompts, de la génération d'images et de l'utilisation éthique et raisonnée de l'intelligence artificielle
Connaissance des partenaires institutionnels du tourisme et de l'administration des territoires (décentralisé, déconcentré)
Connaissance des acteurs du territoire qui peuvent s'inscrire dans une stratégie touristique (environnement, culture, sport, agriculture …)
Connaissance des différents prestataires touristiques d'un territoire, dont les prestataires présents sur une plateforme collaborative

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin de développer la mise en marché d'offres touristiques au bénéfice des opérateurs et de l'attractivité du territoire, identifier et analyser la demande d'une collectivité territoriale, d'un organisme de développement touristique ou d'un prestataire. Concevoir ou contribuer à la conception d'une offre uni ou multi partenariale, sédentaire ou itinérante en intégrant les principes du développement durable et de l'accessibilité universelle. Accompagner les opérateurs pour adapter, cibler, professionnaliser ou qualifier une offre. Participer à la mise en œuvre et à la commercialisation multicanale d'une offre dans le respect du cadre légal en veillant à l'équilibre financier ou à la rentabilité. Coordonner le montage d'offres territoriales multi prestataires et proposer de nouvelles offres en tenant compte des usages, des attendus du marché et des tendances émergentes, notamment pour le tourisme de proximité et responsable.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce auprès d'organismes de développement ou de prestataires (hébergements, sites de visite, activités de loisirs, transports …), dans un cadre individuel, collectif, d'ateliers, de formations ou dans l'objectif d'enrichir un catalogue d'offres territoriales. Elle peut concerner des offres de randonnées (pédestres, cyclistes, équestres, nautiques…) et la conception d'Eductours à destination d'agences ou tour-opérateurs ou d'éductours intra destination pour les partenaires et prestataires. Elle inclue la conception et la mise en œuvre d'offres accessibles aux personnes en situation de handicap.

Critères de performance

La demande de la collectivité, de l'organisme de développement ou du prestataire est identifiée et analysée
Les clientèles sont ciblées
La rentabilité des offres est vérifiée
L'offre correspond aux attendus et aux fonctionnements des marchés
La commercialisation des offres respecte le cadre légal

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger et expliciter une stratégie
Analyser, segmenter et cibler des clientèles (Persona)
Définir un plan marketing et un mix marketing (politique produit, politique de prix, politique de distribution, politique de communication)
Utiliser les principes du « *design thinking* » (pensée design) pour concevoir ou adapter une offre
Concevoir, développer ou qualifier un itinéraire pour une visite ou un circuit
Concevoir, développer ou qualifier une offre touristique pour ou avec un opérateur (forfait, visite), dont offres courtes ou adaptées au tourisme de proximité
Concevoir développer ou qualifier une offre touristique multi partenariale, en séjour ou en itinérance
Concevoir, développer ou qualifier une offre de randonnée (pédestre, équestre, cycliste, nautique…)
Concevoir, développer ou qualifier une offre de tourisme inclusif
Concevoir et mettre en œuvre une visite guidée
Définir les mesures et consignes de sécurité pour une offre touristique
Concevoir un programme pour un Enducteur ou un voyage de presse pour des agences de voyages, des tour-opérateurs, ou à destination des partenaires et prestataires du territoire
Vérifier l'accessibilité d'une offre aux personnes en situation de handicap et identifier les adaptations possibles
Réaliser un dossier technique (itinéraire, horaires, prestataires, coûts…)

Rédiger une fiche produit pour la présentation de l'offre
Réaliser une cotation et calculer le seuil de rentabilité
Conseiller des prestataires touristiques à la conception, l'organisation et la commercialisation d'offres touristiques
Sensibiliser les prestataires à la conception d'offres à faible impact environnemental
Expliciter la démarche marketing à un partenaire ou un prestataire
Expliquer les bases de la politique tarifaire et du *yield* management à un partenaire ou un prestataire
Gérer une base de données de professionnels des médias, de la commercialisation et de la communication dans le cadre légal
Utiliser les outils de veille des tendances touristiques
Utiliser les techniques de créativité pour la conception d'offres touristiques
Utiliser une intelligence artificielle de manière éthique et raisonnée comme outil d'aide à l'analyse et à la synthèse
Utiliser une intelligence artificielle de manière éthique et raisonnée comme partenaire de conception créative

Gérer et organiser des données
Organiser des actions dans le temps (échéancier)
Gérer son temps et ses priorités

Savoir travailler avec des élus
Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (Ex : OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT) et avec un expert marketing
Savoir faire preuve de pédagogie
Savoir écouter et observer
Savoir reformuler
S'adapter aux différents types de prestataires et aux différentes personnalités

Connaissance de la démarche marketing et du Mix Marketing (politiques produit, de prix, de distribution et de communication).
Connaissance des techniques de conception d'itinéraires et d'offres touristiques
Connaissance des différents types de produits touristiques
Connaissance des outils numériques pour la conception de parcours et de visites (QR codes, applications et tablettes tactiles, réalité augmentée, interactivité avec une IA, visites virtuelles, *serious game*…)
Connaissance des techniques de la Pensée Design (*Design thinking)* pour la conception ou l'adaptation d'une offre
Connaissance de la réglementation de la commercialisation des produits touristiques et des forfaits
Connaissance des prérogatives des guides conférenciers et des obligations de diplôme en fonction des visites guidées
Connaissance de la cotation d'une offre touristique et du calcul du seuil de rentabilité ou point mort
Connaissance des taux de TVA des différentes prestations
Connaissance du calcul des tarifs hors taxes et toutes taxes
Connaissance du calcul de la taxe de séjour selon les types d'hébergement
Connaissance de base des politiques tarifaires et du fonctionnement du *Yield* management
Connaissance des moyens de paiement et des réglementations afférentes
Connaissance des outils de communication numériques et traditionnels
Connaissance des circuits de distribution touristique (directe, indirecte)
Connaissance des outils de commercialisation numérique E-tourisme et M-tourisme et des législations afférentes
Connaissance du fonctionnement des agences de voyages (réceptives et émettrices), des tour-opérateurs et des autocaristes
Connaissance des sites de commercialisation professionnels et collaboratifs (BtoC, CtoC, plateformes et places de marché).
Connaissance de l'écotourisme, du tourisme durable et de ses critères
Connaissance des typologies de clientèles touristiques
Connaissance des typologies de tourisme
Connaissance des besoins, attentes et comportements des visiteurs
Connaissance des règles du droit à l'image et du droit d'auteur
Connaissance du règlement général sur la protection des données (RGPD)
Connaissance de la législation sur l'accessibilité des établissements et sites touristiques
Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)

Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
Connaissance des risques naturels et de la prévention des risques pour les activités touristiques
Connaissance des acteurs du territoire qui peuvent s'inscrire dans une stratégie touristique (environnement, culture, sport, agriculture …)
Connaissance des différents prestataires touristiques d'un territoire

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une stratégie de promotion et de communication touristique et en tenant compte des objectifs et des moyens financiers, mettre en œuvre la politique de promotion du territoire ou conseiller un prestataire, afin de positionner, de faire connaître et de vendre une destination ou une offre en veillant à la répartition des flux. Contribuer à la conception d'un plan de communication multimédia et à la rédaction des messages promotionnels adaptés aux clientèles cibles et aux stratégies de valorisation des territoires et des sites touristiques. Participer à la création de supports papier et numériques et d'outils de promotion et de communication (en français et en anglais) ainsi qu'à la rédaction de cahiers des charges pour la réalisation d'opérations de communication. Participer à la diffusion de l'offre territoriale et réaliser les bilans quantitatifs et qualitatifs des opérations de promotion.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce à la demande d'un organisme de développement touristique ou en accompagnement de prestataires. Selon le projet, elle peut se réaliser seul ou dans le cadre d'un travail collaboratif avec des spécialistes de la promotion et de la communication (agences, graphiste, Web master, imprimeur …), des collectivités et des organismes de promotion touristique (OT, OTI, CDT, CRT...). Elle suppose souvent un travail collaboratif avec d'autres services (communication numérique, service groupe, accompagnement des porteurs de projets…).

Critères de performance

Le message promotionnel est cohérent avec l'image définie
Le budget de promotion est respecté et il est cohérent avec les objectifs
Le message promotionnel permet de se distinguer de la concurrence
Les outils de communication papier et numériques sont cohérents avec les clientèles visées
Le plan de communication fait l'objet d'un échéancier
Les documents de promotion sont traduits et adaptés en anglais (niveau B2 du CECRL)

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Participer à l'élaboration d'un plan de communication
Rédiger un dossier de presse et un communiqué de presse
Animer un stand, un workshop et présenter oralement une destination et ses offres
Concevoir, organiser et animer un éductours ou un voyage de presse
Rédiger des contenus touristiques adaptés pour les supports numériques (site, réseaux, newsletter, blog), y compris en anglais, en tenant compte des personnes en situation de handicap (formes audio, descriptions des images…)
Rédiger des contenus touristiques pour valoriser des activités et des sites confidentiels
Valoriser les activités et les sites confidentiels pour mieux répartir les flux (workshop, dossier de presse, contre-influenceurs, pages cachées du site Internet pour les recherches IA…)
Rédiger un article pour une newsletter
Imaginer les bases d'une communication narrative ("story telline") pour un territoire ou un prestataire
Prospecter des intermédiaires pour la commercialisation et des contacts pour la promotion
Gérer une base de données de professionnels des médias et de la communication dans le cadre légal
Analyser un site Internet ou une publication sur les réseaux sociaux et proposer des améliorations
Former les prestataires et les saisonniers à la connaissance du territoire
Animer un réseau d'ambassadeurs du territoire
Commercialiser des espaces publicitaires sur des supports de communication

Réaliser un document graphique de base en respectant une charte graphique
Réaliser une photo professionnelle pour une publication sur les réseaux sociaux
Réaliser une vidéo courte pour une publication sur les réseaux sociaux
Rédiger un cahier des charges pour un prestataire de communication en respectant la réglementation
Analyser des devis de prestataires de communication / promotion
Analyser les retombées d'une campagne de promotion sur les flux touristiques et sur l'image interne
Utiliser une intelligence artificielle de manière éthique et raisonnée comme outil d'aide à la rédaction d'un document (communication, cahier des charges…) et à la réalisation d'un support papier ou numérique

Organiser et actualiser des données
Organiser et actualiser des fichiers de contacts
Organiser ses actions dans le temps (échéancier)
Gérer son temps et ses priorités

Travailler en équipe
Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (Ex : OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT) et avec un expert de la promotion et de la communication
Savoir écouter et observer
S'adapter aux différents types de prestataires et aux différentes personnalités
S'adapter aux structures et espaces de représentation
Savoir reformuler
Savoir expliciter et présenter de manière attractive

Connaissance de la démarche marketing et de la technique de création d'un plan de communication
Connaissance du fonctionnement des agences de voyages (réceptives et émettrices), des tour-opérateurs et des autocaristes
Connaissance des médias étrangers et de leur fonctionnement
Connaissance des techniques d'information touristique, orales, écrites, digitales
Connaissance des outils et moyens de communication et de promotion interne / externe
Connaissance des outils de conception graphique
Connaissance des outils de communication E-tourisme et M-tourisme
Connaissance des techniques d'animation des différents réseaux sociaux en fonction des cibles et des objectifs
Connaissance de la législation sur les appels d'offres
Connaissance de base sur la législation des marchés publics / privés
Connaissance des règles du droit à l'image et des droits d'auteur
Connaissance des règles d'utilisation des données numériques (RGPD)
Connaissance des règles de la communication narrative
Connaissance de base des techniques photographique et de création de vidéos
Connaissance des techniques de réalisation d'une vidéo courte
Connaissance des techniques de rédaction des prompts et de la génération d'images dans le cadre d'une utilisation éthique et raisonnée de l'intelligence artificielle
Connaissance des outils et des techniques de traduction automatisée
Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 du CECRL)
Connaissance des typologies de clientèles touristiques
Connaissance des typologies de tourisme
Connaissance des besoins, attentes et comportements des clientèles touristiques
Connaissance du tourisme durable et de ses clientèles
Connaissance de la législation sur l'accessibilité des établissements et sites touristiques
Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
Connaissance des outils et des techniques de communication en direction des personnes en situation de handicap
Connaissance de la méthode FALC (Facile à Lire et à Comprendre) pour la rédaction de documents
Connaissance des outils de transcription automatisée et des outils numériques accessibles (lecteurs d'écran, synthèse vocale…)
Connaissance des partenaires institutionnels du tourisme et de l'administration des territoires (décentralisé, déconcentré)
Connaissance des acteurs du territoire qui peuvent s'inscrire dans une stratégie touristique (environnement, culture, sport, agriculture …)
Connaissance des différents prestataires touristiques d'un territoire

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une structure de développement touristique ou en accompagnement d'un prestataire, afin d'assurer ou d'améliorer la rentabilité d'un projet (développement d'une structure, d'une action ou d'une offre) : analyser des documents de gestion (plan d'affaire, budget ou compte de résultat, tableau de bord…) en utilisant les ratios significatifs de la profession. Contribuer à l'élaboration des budgets ou des comptes de résultat prévisionnels et identifier le point d'équilibre. Evaluer les conditions de la réussite et les points de vigilance et préconiser des axes de progrès avec des objectifs chiffrés, en les explicitant dans un langage adapté au demandeur. Proposer des indicateurs de suivi pertinents pour mesurer la performance. Présenter et argumenter un budget prévisionnel ou réalisé en justifiant les choix économiques ou financiers.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en partenariat avec un prestataire ou un hiérarchique. Elle s'exerce en collaboration avec des experts de la comptabilité et du droit public et privé. Elle peut s'appuyer sur des outils numériques d'aide à la création de plans d'affaire.

Critères de performance

Les indicateurs de l'analyse de gestion sont connus
Le calcul prévisionnel du budget ou du compte de résultat est exact
Les préconisations sont explicitées dans un langage adapté
Les préconisations sont cohérentes avec la réalité économique de l'entreprise
Les indicateurs de suivi sont mis en place
Le seuil de rentabilité ou point d'équilibre est calculé

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser des documents de gestion (compte de résultat ou budget, tableaux de bord) et en déduire les axes d'amélioration envisageables
Elaborer, participer à l'élaboration ou renseigner les éléments d'un compte de résultat ou budget prévisionnel pour une structure ou pour une action
Concevoir ou renseigner un tableau de bord de suivi et de contrôle de gestion (*Reporting*)
Calculer des montants de charges et de produits
Différencier et calculer des charges fixes et des charges variables
Calculer des montants hors taxes, toutes taxes et les montants de TVA
Identifier les charges de fonctionnement et les charges d'investissement
Calculer et collecter une taxe de séjour
Calculer et analyser des ratios et des coefficients, les indicateurs de suivi de performance
Calculer et analyser des écarts
Calculer un seuil de rentabilité ou un point d'équilibre
Définir des mesures correctives
Proposer des mesures d'économie dans le cadre du développement durable
Présenter et argumenter un budget ou un compte de résultat prévisionnel ou réalisé à des élus, à un conseil d'administration ou à des financeurs

Gérer et organiser ses données
Mettre en œuvre un suivi financier régulier en fonction des échéances

Travailler en équipe
Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT) et avec un expert en gestion et comptabilité
Savoir faire preuve de pédagogie
Adapter le vocabulaire financier à son interlocuteur
Expliciter ses analyses et ses préconisations

Connaissance du fonctionnement budgétaire d'un EPIC, d'une SPL, des EPCI et des associations
Connaissance des bases du plan comptable général
Connaissance des bases du plan comptable des associations
Connaissance des spécificités des plans comptables de l'industrie hôtelière, de l'hôtellerie de plein air et du tourisme social (porteurs de projets)
Connaissance de base des règles de la comptabilité budgétaire publique et privée
Connaissance des comptes de produits et des comptes de charges des différents opérateurs touristiques
Connaissance des notions de chiffre d'affaires, de bénéfice avant et après impôts, de capacité d'autofinancement et d'amortissements
Connaissance des calculs de rentabilité et seuils de rentabilité
Connaissance des charges fixes et des charges variables
Connaissance des mécanismes et taux de TVA
Connaissance des techniques d'analyse de gestion
Connaissance avancée du tableur, y compris les graphiques
Connaissance des bases de la fiscalité
Connaissance des règles de gestion et de perception de la taxe de séjour
Connaissance de l'environnement économique et financier du tourisme (public, privé)
Connaissance des ratios de la profession (offices de tourisme, hébergement, restauration, activités, transports)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

À partir du prévisionnel financier d'un projet territorial ou en accompagnement d'un prestataire, évaluer les besoins financiers et les ressources propres mobilisables. Analyser les possibilités de financements externes (appels d'offres, appels à projets, mécénat, sponsoring, subventions éligibles…) et participer à l'élaboration du plan de financement. Contribuer à la rédaction d'un dossier de demande de financement public ou privé, en démontrant la rentabilité ou le point d'équilibre. Présenter le projet à un commanditaire ou un financeur en utilisant des supports visuels pour faciliter la compréhension, ou conseiller un prestataire dans sa recherche et sa présentation. Suivre les échéances du financement, préparer le traitement comptable et réaliser le bilan financier de l'action en intégrant les aspects qualitatifs, afin de contribuer à la concrétisation d'une action touristique durable et viable.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec l'appui d'experts de la comptabilité publique ou privée. Elle peut s'appuyer sur des outils numériques d'aide à la création de plans d'affaire (« business plan »). Un organisme de développement ou une collectivité peut également publier un cahier des charges à destination des prestataires du territoire pour l'obtention d'un financement local.

Critères de performance

Le plan de financement est exact
Le plan de financement est réaliste par rapport aux pratiques et règles de la profession
Le dossier de présentation est cohérent avec le projet territorial ou avec la stratégie du prestataire
Les financeurs et partenaires publics et privés sont identifiés
La présentation du dossier utilise des supports visuels pour faciliter la compréhension

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Faire des demandes de devis
Elaborer un plan d'investissement
Elaborer un plan de financement
Calculer un retour sur investissements
Analyser un cahier des charges d'aide financière
Rédiger un dossier de demande de financement
Argumenter des critères sociaux, économiques, liés à la transition écologique et à la transition numérique
Rédiger un cahier des charges simplifié pour un appel d'offres ou une demande de devis
Rédiger un cahier des charges à destination des acteurs du territoire pour une dotation de subvention
Renseigner un formulaire de demande de financement
Réaliser des supports visuels d'explicitation des données chiffrées
Réaliser un diaporama de présentation d'un dossier financier
Concevoir des tableaux et supports informatisés
Animer une présentation financière orale
Argumenter l'analyse, la stratégie et les besoins en financement d'un projet touristique
Réaliser des tableaux de bord de suivi des financements
Préparer les données comptables
Rédiger un bilan financier intermédiaire ou final
Accompagner des prestataires à la réalisation de dossiers de financement
Réaliser une note de synthèse des financements éligibles sur un territoire

Organiser ses actions dans le temps (échéancier)
Adapter les échéanciers en fonction des délais de réponse ou de traitement
Mettre en œuvre un suivi financier régulier en fonction des échéances

Travailler en équipe
Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT) et avec un expert du financement
Savoir faire preuve de pédagogie
Argumenter en fonction de points de vue différents, divergents, voire contradictoires
Adapter son discours à son interlocuteur
Utiliser un vocabulaire professionnel

Connaitre le fonctionnement budgétaire d'un EPIC, d'une SPL, des EPCI et des associations
Connaissance des bases du plan comptable général
Connaissance des bases du plan comptable des associations
Connaissance des spécificités des plans comptables de l'industrie hôtelière, de l'hôtellerie de plein air et du tourisme social (porteurs de projets)
Connaissance des notions de chiffre d'affaires, de bénéfice avant et après impôts, de capacité d'autofinancement et d'amortissements
Connaissance de l'environnement économique et financier du tourisme (public, privé)
Connaissance de base des modes et des pratiques de financement publics et privés (France et Europe)
Connaissance de base de la législation sur les financements publics et privés (France et Europe)
Connaissance de base des règles de la comptabilité budgétaire publique et privée
Connaissance de base de la législation des délégations de service public
Connaissance des partenaires institutionnels du tourisme et de l'administration des territoires (décentralisé, déconcentré) et des politiques de financement des projets touristiques
Connaissance de base des mécanismes de calcul des annuités d'emprunt
Connaissance de base des mécanismes de calcul des dotations aux amortissements
Connaissance de base de la programmation des aménagements et des travaux prenant en compte les besoins des utilisateurs
Connaissance des comptes de produits et des comptes de charges des différents opérateurs touristiques
Connaissance des techniques d'analyse de gestion
Connaissance avancée du tableur, y compris les graphiques
Connaissance des ratios de la profession (offices de tourisme, hébergement, restauration, activités, transports)
Connaissance des méthodes d'animation d'ateliers collectifs et de session de formation

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de la stratégie qualité d'un territoire ou d'un prestataire, afin de maintenir ou développer une expérience fluide, cohérente et satisfaisante pour tous les publics : analyser les parcours (clients, visiteurs, habitants), identifier les irritants ou dysfonctionnements et déterminer les axes de progrès. Mettre en œuvre un travail collaboratif pour trouver des solutions et optimiser ces parcours. Participer à la conception d'une politique d'accueil et d'information, à la définition des standards de qualité et des valeurs d'accueil en cohérence avec l'identité du territoire. Élaborer des dispositifs d'information multicanaux (physiques, digitaux, interactifs) en intégrant l'accessibilité universelle et la personnalisation du service. Participer à la gestion des mécontentements et des réclamations. Organiser et agencer les espaces d'accueil in situ ou hors les murs ainsi que les espaces de vente (séjours, billetterie, boutique…) pour fluidifier et valoriser l'expérience des publics. Collecter et analyser les retours et ajuster les dispositifs dans un processus d'amélioration continue.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en général dans un cadre partenarial avec d'autres services ou en accompagnement d''un prestataire. L'accueil concerne aussi bien les touristes qui viennent sur la destination que les habitants qui utilisent les services touristiques ou participent à la vie locale. Le parcours s'entend au niveau du territoire comme au niveau d'un établissement. Les classements et les labels fournissent aux établissements et aux territoires les critères minimums pour la mise en œuvre d'une démarche qualité.

Critères de performance

Le parcours client est analysé
Des axes de progrès sont proposés
La politique d'accueil est formalisée et cohérente avec la structure et avec l'identité du territoire
Les dispositifs d'information intègrent l'accessibilité universelle et la personnalisation du service
Les espaces d'accueil ou de vente sont organisés de manière à fluidifier et valoriser l'expérience client

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser et optimiser un parcours client / visiteur / habitants sur un territoire
Analyser et optimiser un parcours client / visiteur / habitants pour un établissement
Utiliser des outils d'analyse (audits qualité, enquêtes, retours clients, avis clients sur les réseaux sociaux…)
Analyser les besoins, les attentes et les comportements des clientèles cibles
Identifier les profils clients / visiteurs (persona)
Mettre en œuvre la politique d'accueil et d'hospitalité au sein de sa structure
Définir des standards qualité en fonction d'une structure, d'un territoire et des objectifs qualitatifs
Définir des indicateurs de performance qualité
Identifier les actions correctives nécessaires, identifier et informer les structures ou personnes ressources pour les actions correctives
Elaborer une procédure d'accueil en présentiel et à distance (téléphone, Visio)
Organiser et animer un tiers lieu, un espace et des activités dédiés aux habitants
Sensibiliser et mobiliser les équipes et les partenaires à la culture de l'accueil
Animer des réunions ou des ateliers qualité
Animer un groupe de travail en présentiel et à distance, coconstruire des solutions
Gérer un client mécontent ou un litige

Gérer une réclamation
Agencer un espace d'accueil ou une boutique en intégrant les notions de parcours, de lisibilité de l'espace et de fluidité des circulations
Achalander une boutique en cohérence avec les clientèles cibles
Analyser un système d'information et proposer des axes d'amélioration (site web, application, agent conversationnel (*chabot)*, écran dynamique, borne interactive…)
Rédiger un cahier des charges pour l'élaboration d'un support d'information physique ou digital (documents, affichages, écrans dynamiques, bornes interactives…)
Elaborer un outil de communication et d'information attractif et adapté aux clientèles, y compris sur support numérique
Rédiger une information en fonction du support
Adapter un contenu en fonction des cibles (forme et fond)
Utiliser les outils de communication universelle (mode vocal, transcription)
Utiliser des systèmes numériques de traduction écrite et orale avec des clients non francophones
Mettre à jour ou faire mettre à jour des informations sur un site Web et sur les réseaux sociaux
Utiliser une intelligence artificielle de manière éthique et raisonnée comme outil d'aide à l'analyse, à la rédaction de documents et à la création d'images ou pictogrammes pour les documents d'information

Prioriser les actions à mettre en œuvre en fonction des enjeux et des impacts
Organiser sa veille avis clients

Identifier rapidement les situations de mécontentement et adopter une posture proactive
Appliquer des techniques de communication bienveillante pour apaiser les tensions et rassurer le client
Orienter le client vers l'interlocuteur approprié si nécessaire
Adapter la communication en fonction des besoins spécifiques des clients (handicap, culture, âge, langue)
Faire preuve de diplomatie sans minimiser les besoins d'amélioration

Connaissance des différents chapitres du code du tourisme
Connaissance du parcours client au niveau d'un territoire et au niveau d'un établissement
Connaissance des tiers lieux, de leurs fonctions et de leurs fonctionnements
Connaissance des critères qualité des classements et des labels les plus usités (Qualité tourisme / destination d'excellence, Clé verte, Tourisme et handicap, Clé vacances, Ecolabel européen…)
Connaissance de base de l'analyse des enquêtes de satisfaction et des indicateurs clés de la satisfaction client
Connaissance des besoins et attentes des différentes clientèles
Connaissance des méthodes d'animation d'ateliers collectifs et de session de formation
Connaissance des techniques d'entretien conseil et de conduite du changement
Connaissance des techniques de communication bienveillante
Connaissance des techniques de communication écrite et orale et des supports de communication, y compris numériques
Connaissance de base des règles d'une charte graphique
Connaissance de la gestion des relations interpersonnelles et des conflits
Connaissance de base de la communication non violente et de la médiation
Connaissance des politiques de compensation et des gestes commerciaux
Connaissance des règlementations liées aux droits des consommateurs et à la responsabilité des opérateurs
Connaissance des outils et des applications numériques pour la gestion de la satisfaction clients
Connaissance de la règlementation sur l'accessibilité des établissements touristiques
Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit
Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
Connaissance du cadre règlementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme, des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B1 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues)

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une politique territoriale ou en accompagnement de prestataires touristiques, afin d'accroître la satisfaction et la fidélisation des clientèles et de renforcer l'attractivité du territoire : évaluer la qualité de l'accueil et des prestations en analysant les points forts et les axes d'amélioration. Rédiger et diffuser une synthèse qualité claire et exploitable par les acteurs concernés. Promouvoir la démarche qualité en animant des accompagnements individuels, des ateliers collectifs ou des sessions de formations. Accompagner la mise en œuvre d'outils d'évaluation tels qu'un audit, un questionnaire de satisfaction ou de motivation, en français et en anglais. Proposer des axes de progrès concernant la gestion de l'E-réputation, les prestations ou les équipements et assister les opérateurs pour leur mise en œuvre. Assurer un suivi régulier des évolutions et communiquer les résultats pour maintenir une dynamique d'amélioration continue.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce pour le compte d'un opérateur institutionnel ou en accompagnement d'un opérateur privé. Elle peut s'exercer seul ou par un travail collaboratif avec un service en interne ou en externe ou avec des spécialistes de la qualité, publics et privés.

Critères de performance

La synthèse qualité fait clairement apparaître les forces et faiblesses d'une prestation
La démarche qualité est explicitée aux opérateurs dans un langage adapté
Un outil de mesure de la qualité adapté est proposé à l'opérateur
Les objectifs de progrès proposés aux opérateurs sont atteignables
Les outils de mesure de la qualité en anglais sont adaptés à la clientèle anglophone

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser un site Internet ou une publication sur les réseaux sociaux et proposer des améliorations
Analyser une charte et des critères qualité
Utiliser une grille de pré-audit ou d'audit simple
Réaliser une visite conseil pour une qualification
Rédiger la note de synthèse d'un rapport ou d'un bilan qualité avec un vocabulaire adapté
Analyser les résultats d'un questionnaire de satisfaction ou de motivation
Réaliser un questionnaire de satisfaction et de motivation en français et en anglais
Administrer une enquête
Analyser les avis, retours et réclamations clients (Internet et autres supports)
Répondre professionnellement aux avis, retours et réclamations clients (Internet et autres supports)
Sensibiliser les prestataires à la mise en œuvre d'une démarche qualité et à l'intérêt des labels
Elaborer des propositions d'axe de progrès
Mettre en œuvre la démarche qualité dans sa structure
Rédiger / adapter des procédures / process qualité

Organiser ses actions dans le temps (échéancier)
Planifier et prioriser les actions de progrès (amélioration continue)
Gérer et organiser les données
Utiliser les outils de veille des tendances touristiques

Travailler en équipe

Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (Ex : OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT) et avec un expert qualité
Faire preuve de diplomatie sans minimiser les besoins d'amélioration
Adapter son discours à son interlocuteur
Argumenter ses analyses et ses préconisations
Utiliser un vocabulaire professionnel

Connaissance des opérateurs qualité, publics, privés
Connaissance des démarches et procédures qualité de la profession
Connaissance des standards et critères qualité applicable aux différentes typologies de prestataires et leur gamme
Connaissance des méthodes de diagnostic qualité (audit, pré audit, grille d'observation, visite mystère…)
Connaissance des plateformes et sites Internet d'avis en ligne et de notation et de leur fonctionnement
Connaissance des outils et méthodes de mesure de la qualité
Connaissance des règles de la protection des données (RGPD)
Connaissance des techniques de réponse aux avis
Connaissance des méthodes d'animation d'ateliers collectifs et de session de formation
Connaissance des techniques d'entretien conseil et de conduite du changement
Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme écrit (niveau B2 avancé du CECRL)
Connaissance de la législation sur l'accessibilité des établissements et sites touristiques
Connaissance des règles de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
Connaissance des principes du développement durable
Connaissance des partenaires institutionnels du tourisme et de l'administration des territoires (décentralisé, déconcentré)
Connaissance des acteurs du territoire qui peuvent s'inscrire dans une stratégie touristique (environnement, culture, sport, agriculture …)
Connaissance des différents prestataires touristiques d'un territoire

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11

Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Au bénéfice d'un territoire et de ses habitants, d'un organisme ou d'un prestataire touristique, dans l'objectif de l'obtention d'un label ou d'un classement, analyser la demande et les besoins de l'opérateur. Identifier et répertorier les labels et classements adaptés et accessibles aux territoires, organismes ou prestataires en tenant compte des critères d'éligibilité. Sensibiliser les acteurs aux avantages des labels et des classements et les informer des procédures et critères pour les obtenir. Inventorier les actions et aménagements à mettre en œuvre par les opérateurs pour répondre aux standards requis. Accompagner les opérateurs dans la constitution du dossier et pour la mise en œuvre des actions correctives ou d'amélioration. Conseiller les opérateurs pour la valorisation et la promotion de la labellisation ou du classement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence peut s'exercer dans le cadre d'ateliers collectifs ou de formations ou en accompagnement individuel, en particulier pour le classement des meublés. Elle concerne les labels de territoire et les labels destinés aux prestataires touristiques.

Critères de performance

Les labels et classements potentiellement éligibles sont répertoriés
Les préconisations de labels ou classements sont cohérentes avec les stratégies et les possibilités des opérateurs
L'information donnée aux opérateurs concernant les critères et les procédures est exacte
Les moyens pour promouvoir la labélisation ou le classement sont prévus

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Evaluer le potentiel de labélisation ou de classement d'un territoire, d'un organisme, d'un prestataire
Analyser une charte et des critères de labélisation ou de classement
Sensibiliser les prestataires à la démarche de labélisation ou de classement
Présenter et expliciter un label ou un classement, son intérêt, ses critères, ses procédures
Utiliser une grille de critères pour une labellisation ou pour un classement
Réaliser un audit blanc avec un prestataire pour le classement d'un meublé
Elaborer des propositions d'aménagement et d'investissements nécessaires à l'obtention d'un label ou d'un classement
Suivre les indicateurs qualité d'un classement ou d'un label pour sa structure
Participer au classement ou à la labellisation de sa structure
Utiliser les outils de veille des tendances touristiques

Gérer, organiser et actualiser les données
Organiser sa veille sur les labellisations et les classements

Travailler en équipe
Travailler avec un autre service, en interne ou partenaire (OT pour la collectivité et collectivité pour l'OT) et avec un expert qualité
Faire preuve de diplomatie sans minimiser les besoins d'amélioration
Savoir écouter et observer
Adapter son discours à son interlocuteur
Argumenter ses analyses et ses préconisations

Savoir expliciter ses analyses et ses préconisations

Connaissance des méthodes d'animation d'ateliers collectifs et de session de formation
Connaissance des labels de territoire et des labels pour les prestataires
Connaissance du tourisme durable, de l'écotourisme et des labels associés
Connaissance des classements des hébergements et des grilles associées
Connaissance des classements des offices de tourisme
Connaissance des avantages du classement des meublés de tourisme
Connaissance de base de la fiscalité et du cadre juridique des meublés
Connaissance des organismes certificateurs et de leur fonctionnement
Connaissance de base des normes ISO
Connaissance des démarches, critères, procédures et coûts de labélisation et de classement
Connaissance des méthodes d'Audit
Connaissance des techniques d'entretien conseil et de conduite du changement
Connaissance de la législation sur l'accessibilité des établissements et sites touristiques
Connaissance des règles de la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)
Connaissance des partenaires institutionnels du tourisme et de l'administration des territoires
Connaissance des acteurs du territoire qui peuvent s'inscrire dans une stratégie touristique (environnement, culture, sport, agriculture …)

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre des projets collectifs sur le territoire ou au sein d'une structure, identifier les partenaires, prestataires et collègues impliqués ou à impliquer dans un projet. Prendre connaissance de leur champ d'intervention, de leurs compétences et de leurs contraintes, et informer les partenaires du projet sur ses propres champs de compétences, compétences et contraintes. Coordonner ses actions avec celles des partenaires du projet, encourager le partage d'informations et de bonnes pratiques, réguler les tensions ou les incompréhensions et adopter une posture médiatrice et constructive. Travailler en coopération avec les partenaires et prestataires du projet dans une logique de complémentarité et d'attente d'objectifs partagés.

Critères de performance

Les partenaires sont identifiés
L'implication de chaque partenaire et son niveau d'information sont connus
Le fichier des partenaires est mis à jour régulièrement
La circulation de l'information est organisée et systématisée

Faire preuve d'innovation et de créativité

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de projets collectifs ou au sein d'une structure et afin de contribuer à l'attractivité de la destination, adopter une démarche proactive d'innovation et de créativité. Mettre en place une veille sur les tendances du tourisme, les attentes des clientèles et les évolutions numériques. Analyser les tendances de fond et émergentes pour identifier des opportunités différenciantes. Repérer des offres originales et des pratiques inspirantes dans des destinations attractives ou singulières. Imaginer des partenariats atypiques favorisant des expériences enrichies pour les visiteurs. Utiliser des méthodes créatives (*brainstorming, design thinking*) et des outils innovants, y compris l'intelligence artificielle, pour générer des idées.

Critères de performance

La veille est organisée sur les offres, sur la demande et sur les évolutions numériques.
Les tendances sont analysées
Les méthodes créatives sont utilisées

Mobiliser les environnements numériques

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'outils numériques fixes et nomades et dans le cadre de la réglementation en vigueur sur les usages du numérique, utiliser de manière raisonnée et sécurisée les outils numériques pour faciliter la veille, la communication, la collaboration et la production, tout en intégrant les évolutions technologiques dans ses pratiques professionnelles. Organiser une veille (marketing, technologique, juridique…) et effectuer des recherches pertinentes grâce aux outils numériques. Gérer ses réseaux professionnels et sociaux pour développer des partenariats et partager des informations. Produire et partager des contenus variés (documents, visuels, données) en utilisant des outils adaptés. Intégrer des solutions numériques innovantes dans les projets (géolocalisation, réalité augmentée, IA) pour enrichir l'expérience. Piloter des projets collectifs en présentiel ou à distance grâce à des outils collaboratifs. Développer ses compétences

numériques en autonomie (tutoriels, MOOC) et adopter une utilisation vigilante des outils d'intelligence artificielle.

Critères de performance

La veille est organisée à partir de sources fiables
Les offres produits intègrent des outils numériques
Les projets collectifs sont gérés avec des outils numériques adaptés

Glossaire technique

Accueil touristique

Le terme est utilisé de manière générale, il inclut l'accueil physique et à distance, les prestations et les équipements.

Design thinking

Ou « pensée design » est une approche centrée sur l'humain qui sert à innover et à trouver de nouvelles solutions. Elle repose sur l'intelligence collective et la collaboration de différents partenaires, part des besoins des utilisateurs (usages), définit une problématique, génère des idées, concrétise avec un prototype et inclut une phase de test.
D'après la définition proposée par l'ART Auvergne Rhône Alpes

e-réputation

Il s'agit de la réputation de l'établissement, de l'opinion commune (telles que : informations, avis, échanges, commentaires, rumeurs) sur le Web.

Eductour

Voyage professionnel destiné aux opérateurs (tour-opérateurs, agences de voyages, autocaristes…) qui souhaitent découvrir un territoire et ses prestations (hébergement, restauration, activités, transports) à des fins de commercialisation. Le terme est également utilisé pour le voyage professionnel organisé pour les prestataires d'un territoire qui souhaitent découvrir d'autres pratiques sur un autre territoire.

Expérience client

L'expérience client désigne l'ensemble des émotions et sentiments ressentis par un client avant, pendant et après l'achat d'un produit ou service.
Source CCI

Fiche action

Une stratégie touristique se décline plan d'action, avec les axes de développement (objectifs), puis en fiches action qui détaillent le contexte, les objectifs opérationnels et les actions concrètes à mettre en œuvre, les indicateurs, la gouvernance, les moyens à disposition, l'échéancier et autres rubriques en fonction des projets.
Le terme fiche action est aussi utilisé pour la description d'une mission d'un bénévole (poste, taches à effectuer, procédures techniques…).

Méthode QQOQQCP

Méthode d'organisation en classant les données selon les items suivants : Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi.

Mix marketing

Le terme est utilisé dans l'acception des 4P : politique produit, politique de prix, politique de distribution, politique de communication.

Opérateur touristique

Le terme est utilisé pour identifier toute personne physique ou morale intervenant dans le champ du tourisme : OT, CDT, CRT, prestataire d'hébergement, de restauration, d'activités, de transports touristiques, etc. Le terme acteur touristique est utilisé de manière équivalente.

Organisme de développement

Se dit de toute structure dont la mission principale est le développement touristique. Exemple : Office de Tourisme, Comité Départemental ou Régional du Tourisme (CDT, CRT) ou autres appellations (Agence de Développement Touristique, Agence d'attractivité…), Syndicats Mixtes, Maisons de Pays, associations de développement touristique, services tourisme des collectivités territoriales ...

Parcours client

Le parcours client est l'ensemble des étapes réelles ou probables par lesquelles passe le client tout au long de sa relation avec un établissement durant son expérience d'achat, d'usage ou son expérience relationnelle. C'est est un concept marketing qui comprend les étapes préalables au voyage (l'aspiration, la planification, la comparaison et la transaction), le voyage ou séjour avec ses différentes phases et l'après voyage. Le parcours client inclus son expérience territoriale (accessibilité, circulations, signalétique, sécurité, connectivité, expérience sensorielle...).
Source CCI

Persona (ou personae)

Une persona, dans le cadre de la conception centrée sur l'utilisateur et du marketing, est une représentation fictive d'une personne dotée de caractéristiques socio-démographiques et psychologiques spécifiques, destinée à représenter un segment précis de la clientèle.
Source Wikipédia

Prestataire touristique

Le terme est utilisé pour identifier toute personne physique ou morale proposant une prestation d'hébergement, de restauration, d'activités de loisirs, de transports touristiques et plus largement de toute prestation s'intégrant dans une offre touristique (culturelle, sportive, environnementale, …).

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère règlementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir-faire organisationnel

C’est un savoir et un savoir-faire de l’organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l’activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C’est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s’agit d’identifier si la relation s’exerce : à côté de (sous la forme d’échange d’informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l’Education).

Reproduction interdite
Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle
"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

Réalisé par l'AFPA pour le compte de l'Etat



MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DES SOLIDARITÉS

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL D'EVALUATION

DU TITRE PROFESSIONNEL

Chargé de développement touristique territorial

Niveau 6

Site : http://travail-emploi.gouv.fr/

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
CDTT	RE	TP-01409	02	17/06/2026	18/06/2026	1/34

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Chargé de développement touristique territorial
Sigle du titre professionnel : CDTT
Niveau : 6 (Cadre national des certifications 2019)
Code(s) NSF : 334p - Gestion touristique et hôtelière-
Code(s) ROME : G1102, G1104, G1105, G1108, G1308
Formacode : 12516, 42638
Date de l'arrêté : 05/06/2026
Date de parution au JO de l'arrêté : 17/06/2026
Date d'effet de l'arrêté : 02/08/2026

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (CCS), est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury et le centre organisateur.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014 , rubrique textes réglementaires/documents techniques.
La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel CDTT

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement	01 h 10 min	Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de développement touristique territorial. Pendant 20 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama. Pendant 40 minutes, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation. Pendant 10 minutes, il présente en anglais deux documents rédigés en anglais comme s'il les présentait dans le cadre d'un workshop : • un document de promotion du territoire • un document présentant une offre touristique
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement	00 h 50 min	Le jury interroge le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet de développement touristique territorial. Le jury dispose d'un guide d'entretien. L'entretien technique se déroule obligatoirement après la présentation d'un projet réalisé en amont de la session.

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 20 min	

Informations complémentaires concernant la présentation d'un projet réalisé en amont de la session :
Le candidat présente un projet de développement touristique territorial associant plusieurs opérateurs (itinéraires, offres forfaitaires, développement commercial, évènementiel, aménagement d'un site ou d'une structure…).
Il peut réaliser ce dossier dans le cadre d'une période en entreprise ou en centre de formation.

Le projet doit concerner un territoire existant identifié, mais il ne doit pas nécessairement correspondre à une demande réelle d'un commanditaire.

Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il doit en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 50 000 à 70 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

Le dossier de présentation comprend :

1- Analyse territoriale liée au projet
- l'analyse de la stratégie de développement touristique du territoire (niveau régional, ou départemental, ou intercommunal, ou communal) ;
- la description synthétique du projet ;
- l'analyse du territoire et son potentiel touristique par rapport au projet (étude de l'offre) ;
- l'étude de la demande, clientèles du territoire et/ou clientèles cibles (clients ou visiteurs et/ou habitants).

2- La formalisation du projet
- l'analyse de la faisabilité technique ;
- l'étude de la faisabilité financière du projet incluant :
  - le budget prévisionnel (produits et charges) et le calcul du point d'équilibre ;
  - le plan de financement (besoins et ressources) ;
  - les points de vigilance financiers et les indicateurs à mettre en place ;
  - les conditions de l'équilibre financier ou de la rentabilité du projet.
- l'analyse de la faisabilité environnementale du projet et les mesures de développement durable préconisées ;

- la description des partenaires et prestataires impliqués dans le projet et leur rôle ;
- la description des salariés et/ou bénévoles impliqués dans le projet et leur rôle ;
- la programmation du projet et le rétroplanning ;
- la programmation des réunions de travail (points d'étape) et les grandes lignes de leur ordre du jour ;
- le schéma de la communication interne du projet et des outils utilisés ;
- la description des moyens de communication externe utilisés ;
- un planning de travail pour un salarié ou un planning d'intervention pour un bénévole ;
- une procédure de travail liée au projet ou une fiche action bénévole pour le projet ;
- la description des actions managériales mises en œuvre pour impliquer et motiver les salariés ou les bénévoles ;
- le bilan du projet et la préconisation d'axes d'amélioration.

3- Inclus dans le projet ou en complément du projet

- une offre produit, uni ou multi partenariale, sédentaire ou itinérante, sa cotation et son seuil de rentabilité ;
- un outil de promotion du territoire, papier ou numérique, en français et en anglais ;
- un outil de promotion de l'offre produit, papier ou numérique, en français et en anglais ;
- la formalisation du parcours client du territoire, d'un établissement ou du projet et la préconisation d'axes d'amélioration ;
- la formalisation d'une politique d'accueil d'un organisme de développement touristique ou d'un établissement prestataire ou du projet ;
- la synthèse qualité du territoire, d'un organisme de développement touristique ou d'un établissement prestataire et la proposition d'objectifs de progrès ;
- un dossier de classement ou de labellisation pour un territoire, pour un prestataire ou pour le projet.

Informations complémentaires concernant l'entretien technique :
L'entretien technique se déroule obligatoirement après la présentation d'un projet réalisé en amont de la session.

Précisions pour le candidat VAE :
Pour le candidat en VAE, la présentation d'un projet réalisé en amont de la session se base sur son expérience professionnelle. Si nécessaire, le candidat complète son dossier par un ou plusieurs projets qui ne correspondent pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire					
Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires	Le projet est formalisé et tient compte des impératifs techniques, financiers et environnementaux Le réseau de partenaires et prestataires est identifié Le projet est programmé selon une méthode de type QQOQCCP Les réunions de travail sont planifiées en fonction de l'avancement du projet La communication interne est organisée La communication externe correspond à la nature du projet	☒	☒	☐	☐
Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire	Les objectifs communs sont identifiés et atteignables Les plannings des salariés respectent le cadre légal et conventionnel Le management est adapté aux salariés ou aux bénévoles Les procédures de travail ou les fiches actions permettent aux salariés ou aux bénévoles d'accomplir leurs tâches	☒	☒	☐	☐
Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique	Les actions liées au projet sont organisées dans le respect des obligations administratives Les fichiers sont gérés dans le cadre règlementaire du RGPD Le suivi du projet est organisé avec des outils informatisés La présentation du bilan ou du rapport d'activité est adaptée aux destinataires	☒	☒	☐	☐
Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres					
Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique	La demande et son contexte sont identifiés et analysés La zone d'étude est délimitée Les atouts et les contraintes du territoire sont identifiés Les forces et les faiblesses des structures et des offres touristiques sont identifiées Les tendances des marchés sont analysées Les positionnements marketing proposés sont cohérents avec les analyses et avec les clientèles cibles	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation	La demande de la collectivité, de l'organisme de développement ou du prestataire est identifiée et analysée Les clientèles sont ciblées La rentabilité des offres est vérifiée L'offre correspond aux attendus et aux fonctionnements des marchés La commercialisation des offres respecte le cadre légal	☒	☒	☐	☐
Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais	Le message promotionnel est cohérent avec l'image définie Le budget de promotion est respecté et il est cohérent avec les objectifs Le message promotionnel permet de se distinguer de la concurrence Les outils de communication papier et numériques sont cohérents avec les clientèles visées Le plan de communication fait l'objet d'un échéancier Les documents de promotion sont traduits et adaptés en anglais (niveau B2 du CECRL)	☒	☒	☐	☐
Assurer la faisabilité financière d'une action touristique					
Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique	Les indicateurs de l'analyse de gestion sont connus Le calcul prévisionnel du budget ou du compte de résultat est exact Les préconisations sont explicitées dans un langage adapté Les préconisations sont cohérentes avec la réalité économique de l'entreprise Les indicateurs de suivi sont mis en place Le seuil de rentabilité ou point d'équilibre est calculé	☒	☒	☐	☐
Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements	Le plan de financement est exact Le plan de financement est réaliste par rapport aux pratiques et règles de la profession Le dossier de présentation est cohérent avec le projet territorial ou avec la stratégie du prestataire Les financeurs et partenaires publics et privés sont identifiés La présentation du dossier utilise des supports visuels pour faciliter la compréhension	☒	☒	☐	☐

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique					
Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics	Le parcours client est analysé Des axes de progrès sont proposés La politique d'accueil est formalisée et cohérente avec la structure et avec l'identité du territoire Les dispositifs d'information intègrent l'accessibilité universelle et la personnalisation du service Les espaces d'accueil ou de vente sont organisés de manière à fluidifier et valoriser l'expérience client	☒	☒	☐	☐
Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques	La synthèse qualité fait clairement apparaître les forces et faiblesses d'une prestation La démarche qualité est explicitée aux opérateurs dans un langage adapté Un outil de mesure de la qualité adapté est proposé à l'opérateur Les objectifs de progrès proposés aux opérateurs sont atteignables Les outils de mesure de la qualité en anglais sont adaptés à la clientèle anglophone	☒	☒	☐	☐
Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement	Les labels et classements potentiellement éligibles sont répertoriés Les préconisations de labels ou classements sont cohérentes avec les stratégies et les possibilités des opérateurs L'information donnée aux opérateurs concernant les critères et les procédures est exacte Les moyens pour promouvoir la labélisation ou le classement sont prévus	☒	☒	☐	☐
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet					

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Travailler et coopérer au sein d'un collectif	Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques
	Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements
	Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement
	Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation
	Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires
	Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique
	Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique
	Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics
	Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais
	Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire
	Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique
Faire preuve d'innovation et de créativité	Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques
	Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements
	Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement
	Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation
	Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires
	Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique
	Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique
	Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics
	Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais
	Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
	Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique
Mobiliser les environnements numériques	Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques
	Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements
	Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement
	Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation
	Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires
	Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique
	Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique
	Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics
	Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais
	Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire
	Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre CDTT

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 20 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet professionnel avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

MINISTÈRE
DU TRAVAIL
ET DES SOLIDARITÉS

Liberté
Égalité
Fraternité

REFERENTIEL D'EVALUATION

DES CERTIFICATS

DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Chargé de développement touristique territorial

CCP

Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Conduire un projet de développement touristique durable avec un réseau de partenaires Piloter et motiver des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique	00 h 45 min	Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de développement touristique territorial. Pendant 20 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama. Pendant 25 minutes, à l'aide d'un guide de questionnement, le jury l'interroge à propos de sa présentation et sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de développement touristique territorial réalisé en amont de la session. Le projet doit concerner un territoire existant identifié, mais il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.
Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il doit en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

Le dossier de présentation comprend :

1- Analyse territoriale liée au projet

- l'analyse de la stratégie de développement touristique du territoire (niveau régional, ou départemental, ou intercommunal, ou communal) ;
- la description synthétique du projet ;
- l'analyse du territoire et son potentiel touristique par rapport au projet (étude de l'offre).

2- Formalisation du projet

- l'analyse de la faisabilité technique ;
- l'analyse de la faisabilité financière (besoins et ressources mobilisables ou nécessaires) ;
- l'analyse de la faisabilité environnementale du projet et les mesures de développement durable préconisées ;
- la description des partenaires et prestataires impliqués dans le projet et leur rôle ;
- la description des salariés et/ou bénévoles impliqués dans le projet et leur rôle ;
- la programmation du projet et le rétroplanning ;
- la programmation des réunions de travail (points d'étape) et les grandes lignes de leur ordre du jour ;
- le schéma de la communication interne du projet et des outils utilisés ;
- la description des moyens de communication externe utilisés ;
- un planning de travail pour un salarié ou un planning d'intervention pour un bénévole ;
- une procédure de travail liée au projet ou une fiche action bénévole pour le projet ;
- la description des actions managériales mises en œuvre pour impliquer et motiver les salariés ou les bénévoles ;

- le bilan du projet et la préconisation d'axes d'amélioration.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet professionnel avant la présentation du candidat.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP

Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique Concevoir une offre touristique durable, participer à sa mise en œuvre et à sa commercialisation Participer à la promotion d'un territoire et de ses offres touristiques en français et en anglais	00 h 55 min	Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de développement marketing sur un territoire. Pendant 20 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama. Pendant10 minutes, il présente en anglais deux documents rédigés en anglais comme s'il les présentait dans le cadre d'un workshop : • un document de promotion du territoire ; • un document présentant une offre touristique. Pendant 25 minutes, à l'aide d'un guide de questionnement, le jury l'interroge à propos de sa présentation et sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 55 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de développement marketing sur un territoire.
Le projet doit concerner un territoire existant identifié, mais il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.
Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il doit en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

Le dossier de présentation comprend :

1- Analyse territoriale liée au projet

- l'analyse de la stratégie de développement touristique du territoire (niveau régional, ou départemental, ou intercommunal, ou communal) ;
- la description synthétique du projet ;
- l'analyse du territoire et son potentiel touristique par rapport au projet (étude de l'offre) ;
- l'étude de la demande, clientèles du territoire et/ou clientèles cibles (clients ou visiteurs et/ou habitants).

2- La formalisation du projet

- une offre produit, uni ou multi partenariale, sédentaire ou itinérante, sa cotation et son seuil de rentabilité ;
- un outil de promotion du territoire, papier ou numérique, en français et en anglais ;
- un outil de promotion de l'offre produit, papier ou numérique, en français et en anglais.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 55 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet professionnel avant la présentation du candidat.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP

Assurer la faisabilité financière d'une action touristique

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Evaluer la faisabilité et le développement économique durable d'une structure ou d'une action touristique Accompagner les acteurs du territoire au montage d'un dossier financier et à la recherche de financements	00 h 45 min	Le candidat réalise un projet relatif à la faisabilité financière et au financement d'une action touristique. Pendant 20 mn, il présente son projet à l'aide d'un diaporama. Pendant 25 mn et à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation et sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet professionnel relatif à la faisabilité financière et au financement d'un projet touristique, réalisé en amont de la session. Le projet concerne un territoire identifié, mais il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire. Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il doit en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

Le dossier comprend une étude de faisabilité financière pour un projet touristique incluant :

- la présentation du projet ;
- le budget prévisionnel (produits et charges) et le calcul du point d'équilibre ;
- le plan de financement (besoins et ressources) ;
- les points de vigilance financiers et les indicateurs à mettre en place ;
- les conditions de l'équilibre financier ou de la rentabilité du projet.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer la faisabilité financière d'une action touristique

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet professionnel avant la présentation du candidat.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

CCP

Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

Les compétences des candidats pour l'accès au CCP sont évaluées par un jury au vu :

a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.

b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.

c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Mettre en œuvre une politique d'accueil et d'information et optimiser les parcours des différents publics Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement	00 h 45 min	Le candidat réalise un projet relatif au développement de la qualité de l'accueil touristique. Pendant 20 mn, il présente son projet à l'aide d'un diaporama. Pendant 25 mn et à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation et des aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet relatif au développement de la qualité de l'accueil touristique, réalisé en amont de la session.
Le projet concerne un territoire identifié, mais il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

Le dossier comprend :

- la formalisation du parcours client du territoire, d'un établissement ou d'un projet et la préconisation d'axes d'amélioration ;
- la formalisation d'une politique d'accueil d'un organisme de développement touristique ou d'un établissement prestataire ou d'un projet ;
- la synthèse qualité du territoire, d'un organisme de développement touristique ou d'un établissement prestataire et la proposition d'objectifs de progrès ;
- un dossier de classement ou de labellisation pour un territoire, pour un prestataire ou pour un projet.

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :
Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet professionnel avant la présentation du candidat.
Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :
Sans objet

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP
Sans objet

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Chargé de développement touristique territorial

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Une salle équipée de tables et de sièges pour le jury et d'un support pour l'ordinateur et les documents du candidat.	La luminosité doit pouvoir être ajustée pour la projection d'un diaporama sur un écran.
Entretien technique	Une salle équipée de tables et de chaises en nombre suffisant pour le jury et le candidat.	Sans objet
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

Ressources (pour un candidat)
Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.
Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Équipements	1	Ordinateur équipé du pack office et relié à un vidéo projecteur.	1	Sans objet
	1	Un écran pour la projection d'un diaporama.	1	Sans objet

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Chargé de développement touristique territorial est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	Responsable de développement touristique territorial Arrêté du 01/06/2021		**Chargé de développement touristique territorial Arrêté du 05/06/2026**
CCP	Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire	CCP	Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire
CCP	Accompagner le développement marketing d'un territoire	CCP	Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres
CCP	Assurer la faisabilité financière d'une action touristique	CCP	Assurer la faisabilité financière d'une action touristique
CCP	Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique	CCP	Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

ANNEXE 3

GLOSSAIRE DU REFERENTIEL D'EVALUATION (RE)

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer que le candidat possède :
- la compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;
- la connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet…) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Reproduction interdite
Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle
"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."



Réalisé par l’AFPA pour le compte de l’Etat