



# Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants  
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

# REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable de développement touristique territorial

Niveau 6

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	1/48



## SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel .....	5
Contexte de l'examen du titre professionnel .....	5
Liste des activités .....	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type .....	9
Fiches activités types de l'emploi .....	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi .....	21
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	41
Glossaire technique .....	43
Glossaire du REAC .....	45

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	3/48



## Introduction

### Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version 2017 du titre professionnel « responsable de coordination touristique territoriale » était structuré en quatre activités.

Dans sa version de 2021, le titre porte un nouvel intitulé : 'responsable de développement touristique territorial », il présente les mêmes quatre activités.

1. Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire
2. Accompagner le développement marketing d'un territoire
3. Assurer la faisabilité financière d'une action touristique
4. Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

### Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi de responsable de coordination touristique territoriale a été analysé à l'aide de sources documentaires, d'entretiens auprès de professionnels (offices de tourisme, collectivités territoriales, chambres consulaires, sites de visite, parcs naturels régionaux), d'analyses d'offres d'emploi et de statistiques emploi-formation.

Le développement touristique est un levier essentiel du développement local, parfois même un pilier du développement. Les organismes en charge du développement économique et touristique sont nombreux. Aux acteurs traditionnels du tourisme s'agrègent ceux de la culture, du sport, de l'environnement, de l'agriculture, de l'artisanat, etc. Les habitants, bénéficiaires du développement et ambassadeurs de leur territoire, sont des acteurs à part entière du processus. Les collectivités territoriales se regroupent et permettent aux opérateurs du tourisme de chaque commune de bénéficier de fonctions supports. L'organisation du développement touristique sur les territoires s'est positionnée et chaque structure prend un rôle déterminé. L'aspect coordination devient mineur, l'intitulé « responsable de développement touristique territorial » prend en compte cette évolution.

Les territoires pensent d'abord leur développement en termes marketing. Une meilleure visibilité, un positionnement qui se distingue de la concurrence, l'amélioration des offres et la valorisation des sites moins connus pour limiter les sur-fréquentations sont les axes privilégiés pour le marketing territorial. L'activité « accompagner le développement marketing du territoire » correspond aux besoins des territoires. L'activité inclut la création d'offres territoriales classiques et innovantes, y compris en itinérance et destinées au tourisme de proximité dont la demande s'accroît. La promotion territoriale est intégrée dans cette activité avec un renforcement de la promotion sur des supports numériques.

Le contexte concurrentiel et la diminution des financements publics obligent les opérateurs touristiques à plus de vigilance en matière de financement. L'activité « Assurer la faisabilité financière d'une action touristique » répond à cette exigence. Elle regroupe les compétences nécessaires à la mise en place de prestations payantes, à l'évaluation de la faisabilité d'un projet, à la recherche de financements et à l'accompagnement des opérateurs pour sécuriser et augmenter la rentabilité financière.

La qualité de l'accueil et des prestations touristiques est au centre des préoccupations des territoires. L'activité « Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique » couvre les compétences en lien avec la professionnalisation et l'accompagnement des opérateurs pour mettre en œuvre une démarche qualité, pour gérer leur e-réputation et pour obtenir un label ou un classement.

La mise en œuvre d'un projet ou d'un événementiel sur un territoire est un moyen efficace pour fédérer les acteurs et pour créer une dynamique territoriale durable. L'activité « Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire » intègre les compétences relevant de la conduite de projet, de l'organisation d'un événementiel avec de multiples partenaires, de la gestion des équipes professionnelles et bénévoles autour d'un objectif commun et de l'animation d'un réseau « d'ambassadeurs du territoire ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	5/48

L'activité couvre la gestion administrative des dossiers qui prend une place de plus en plus importante dans le métier.

L'usage généralisé des outils numériques pour promouvoir un territoire nécessite de faire appel à des entreprises spécialisées. Le responsable de développement touristique territorial travaille avec ces entreprises ; il contribue à l'élaboration des cahiers des charges et accompagne la réalisation des supports numériques.

L'utilisation des outils numériques fait partie intégrante de l'ensemble des activités.

## Liste des activités

### **Nouveau 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	6/48





## 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 ou un événementiel avec un réseau de partenaires
		2	Gérer des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire
		3	Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique
2	Accompagner le développement marketing d'un territoire	4	Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique
		5	Accompagner les opérateurs dans la création, l'organisation et la commercialisation multicanale d'offres touristiques
		6	Promouvoir un territoire et 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 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	Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques pour une clientèle francophone et anglophone
		10	Accompagner les opérateurs du tourisme pour l'obtention et la mise en œuvre d'un label ou d'un classement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	8/48

## FICHE EMPLOI TYPE

### Responsable de développement touristique territorial

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

Le responsable de développement touristique territorial fédère et accompagne les acteurs du tourisme ou en lien avec le secteur, afin d'accroître la qualité de l'accueil et l'attractivité du territoire, d'optimiser le nombre de visiteurs et les ressources induites et de valoriser les atouts du territoire dans le cadre d'un développement durable. Il respecte la politique territoriale et tient compte des attentes et des modes de consommation de la clientèle et des intérêts de la population locale.

Le responsable de développement touristique territorial repère les partenaires susceptibles de participer à une action touristique et sollicite leur adhésion. Il participe à la programmation des phases du projet ou de l'évènementiel et coordonne les équipes de salariés et de bénévoles impliquées. Il informe régulièrement les partenaires et les participants de l'avancement du projet, se tient à leur disposition et veille à maintenir leur motivation tout au long du projet.

Le responsable de développement touristique territorial contribue à la gestion administrative du projet dans le respect des règles et délais obligatoires.

Pour développer l'attractivité du territoire et à partir d'une analyse de ses atouts et de ses contraintes, le responsable de développement touristique territorial participe à la promotion du territoire dans son ensemble, en veillant à la représentation des sites confidentiels. Il contribue à la réalisation du plan de communication multimédia. Il assure une veille marketing régulière et accompagne les opérateurs à la création ou l'amélioration d'offres touristiques en identifiant les forces et les faiblesses des prestations et les attentes des clientèles ciblées. Il coordonne la conception d'offres multi partenariales.

Le responsable de développement touristique territorial conseille les opérateurs pour la réalisation du prévisionnel de gestion d'une action, en tenant compte de leur situation économique et de leur stratégie. Il détermine le point d'équilibre et définit des indicateurs de suivi de l'action touristique.

Il préconise des actions pour assurer ou améliorer la rentabilité d'un projet, aide au montage d'un dossier de demande financière et peut préparer le traitement comptable nécessaire pour le bilan d'une action.

Afin d'inciter les acteurs à développer leur démarche qualité et de viser l'obtention de labels ou de classements, le responsable de développement touristique territorial propose des accompagnements individuels, des ateliers collectifs ou des formations. Il est à l'écoute des acteurs, les informe à propos de l'évolution des demandes de la clientèle et des tendances émergentes. Il les assiste dans l'élaboration de dossiers de labélisation ou de classement et dans l'exploitation de questionnaires en français et en anglais. Il apporte son conseil pour valoriser la qualité des prestations dans les médias et sur le Web.

Dans l'exercice de ses activités, le responsable de développement touristique territorial utilise l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues.

Le responsable de développement touristique territorial travaille sous l'autorité d'un responsable hiérarchique ou d'un élu auquel il rend compte. Il est autonome dans l'organisation du travail collaboratif avec les prestataires.

Le responsable de développement touristique territorial travaille avec de nombreux partenaires institutionnels et professionnels dont les modes de fonctionnement et les objectifs peuvent être différents. Il travaille dans le souci de la réussite commune et facilite la compréhension mutuelle des partenaires.

L'emploi nécessite de nombreux déplacements sur le territoire. En fonction des actions, le responsable de développement touristique territorial peut travailler le week-end, les jours fériés ou en soirée. Il est impliqué dans la mise en œuvre de plusieurs projets simultanés et il est souvent sollicité par les différents partenaires.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	9/48

## 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 CDT / CRT
- Les sociétés d'économie mixte, les sociétés publiques locales
- Les agences d'attractivité
- Les associations de développement économique
- 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 (gîtes)
- Les consultants
- Les opérateurs culturels

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- 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
- Chargé de la coordination touristique
- animateur de tourisme local
- Responsable de projets de développement touristique
- Responsable de promotion et de valorisation du tourisme local
- Responsable de coordination touristique territoriale
- Responsable 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	10/48

## Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Le certificat de compétences professionnelles « Accompagner le développement marketing d'un territoire » du titre professionnel « Responsable de développement touristique territorial » est équivalent au certificat de compétences professionnelles « Commercialiser un établissement touristique avec une démarche multicanale » du titre professionnel « Responsable d'établissement touristique »

Le certificat de compétences professionnelles « Assurer la faisabilité financière d'une action touristique » du titre professionnel « Responsable de développement touristique territorial » est équivalent au certificat de compétences professionnelles « Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique » du titre professionnel « Responsable d'établissement touristique »

## 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 ou un événementiel avec un réseau de partenaires  
Gérer des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire  
Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique
2. Accompagner le développement marketing d'un territoire  
Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique  
Accompagner les opérateurs dans la création, l'organisation et la commercialisation multicanale d'offres touristiques  
Promouvoir un territoire et ses offres touristiques en français et en anglais
3. Assurer la faisabilité financière d'une action touristique  
Evaluer la faisabilité et le développement économique 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  
Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques pour une clientèle francophone et anglophone  
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

Intégrer le développement durable dans les projets touristiques  
Mobiliser des équipes et organiser des réseaux sur un territoire  
Mobiliser les outils numériques dans les projets touristiques  
Professionaliser des acteurs du territoire dans le cadre d'un développement touristique

## 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 de Tourisme Social et Familial IDCC 1316 / Brochure 3151
- Convention Collective Nationale Hôtels Cafés Restaurants IDCC 1979 / Brochure 3292
- Convention Collective Hôtellerie de Plein Air IDCC 1631 / Brochure 3271

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	11/48

- 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 Promotion du tourisme local

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	12/48

## 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 responsable 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 responsable de développement touristique territorial formalise les projets, analyse leur faisabilité technique, financière et environnementale. Il mobilise un réseau de partenaires institutionnels et privés, il les fédère autour des objectifs partagés et veille à impliquer la population locale dans les projets. Il organise les phases des projets en repérant et en sollicitant les différents intervenants, et il élabore un rétro planning. Le responsable de développement touristique territorial programme les réunions et les ateliers de travail et organise la communication entre partenaires. Il valorise le projet auprès des médias, sur les outils de promotion numériques et par des supports de type dépliant, affiches ou brochures.

Le responsable de développement touristique territorial peut être amené à gérer des équipes de salariés. Dans ce cadre, il participe à la rédaction de fiches de poste et de procédures de travail, manage les équipes de salariés et suit le travail et les plannings horaires.

Le responsable de développement touristique territorial anime couramment des équipes de bénévoles. Dans ce cadre, il repère et sollicite les associations ou les intervenants, encadre les équipes et veille à maintenir leur motivation pour le projet. Il réalise des fiches actions et organise les participations de chacun en fonction de leurs compétences et de leurs disponibilités.

Le responsable de développement touristique territorial assure la gestion administrative des projets. Dans ce cadre, il organise et programme toutes les actions liées au projet, gère la documentation, les fichiers de partenaires, les agendas et les courriers et courriels. Il rédige les convocations et les comptes rendus de réunions et organise la circulation de l'information. Le responsable de développement touristique territorial se charge des réservations de salles ou de sites et des éventuelles commandes. Il classe et transmet les documents comptables et s'assure du suivi des règlements des prestataires. Il peut gérer la collecte de la taxe de séjour sur un territoire ou sur un secteur donné.

Le responsable de développement touristique territorial rédige les bilans des actions et les présente aux commanditaires ou aux financeurs.

Cette activité s'exerce sous l'autorité d'un responsable hiérarchique ou d'un élu. Elle s'exerce tout au long d'un projet ; en général, le responsable de développement touristique territorial accompagne simultanément la mise en œuvre de plusieurs projets. Il est en contact avec un grand nombre d'acteurs dont les modes de fonctionnement et les objectifs sont différents. L'activité suppose des déplacements sur le terrain.

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

Dans le cadre d'un poste de chargé de mission événementiel, 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 ou un événementiel avec un réseau de partenaires  
Gérer des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire  
Gérer, suivre et présenter des dossiers de développement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	13/48

## Compétences transversales de l'activité type

Intégrer le développement durable dans les projets touristiques

Mobiliser des équipes et organiser des réseaux sur un territoire

Mobiliser les outils numériques dans les projets touristiques

Professionaliser des acteurs du territoire dans le cadre d'un développement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	14/48

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

### Accompagner le développement marketing d'un territoire

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

Le responsable de développement touristique territorial accompagne les acteurs du territoire et les prestataires touristiques au développement de l'attractivité du territoire et des offres produits tout en veillant à la diffusion des flux sur l'ensemble du territoire.

Le responsable de développement touristique territorial analyse la demande relative au développement marketing et la stratégie des acteurs dans le cadre d'une politique territoriale ou en accompagnement d'un prestataire touristique.

Il réalise un inventaire de territoire en intégrant, dans les données touristiques, les secteurs de la culture, du sport, de l'environnement, de la vie associative et toute composante qui peut être incluse dans une prestation touristique.

Le responsable de développement touristique territorial assure une veille marketing permanente afin d'analyser les tendances et de repérer les signaux faibles qui annoncent potentiellement de nouvelles tendances.

Il analyse les atouts et contraintes du territoire, réalise une étude de marché et identifie les forces et faiblesses des prestations par rapport aux cibles clientèles. Il contribue à la définition d'un positionnement de territoire ou de prestation qui permet de se distinguer face à la concurrence.

Pour développer l'attractivité du territoire, le responsable de développement touristique territorial accompagne les opérateurs dans la définition de leur mix marketing et la création d'offres touristiques rentables, éventuellement innovantes. Il contribue à la conception d'offres multi partenariales en séjours ou en itinérance. Il travaille avec les opérateurs pour commercialiser les offres en direct ou par un intermédiaire, en utilisant les canaux de distribution numériques (E-tourisme, M-tourisme) et traditionnels.

Le responsable de développement touristique territorial participe à la promotion du territoire dans son ensemble en veillant à la représentation des sites confidentiels. Il contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de communication multimédia. Il participe à la représentation du territoire en interne, par exemple lors d'accueil de la presse ou "d'éductours", et en externe lors de salons ou de « workshops ».

Il accompagne les prestataires pour l'élaboration et la réalisation de leurs actions de promotion, en présentiel ou à distance, en individuel ou en collectif, dans le cadre d'ateliers ou de formations. Il est à l'écoute de la population locale et veille à l'associer aux actions de promotion. En fonction des projets, le responsable de développement touristique territorial peut réaliser directement des outils de communication ou rédiger un cahier des charges pour un prestataire en communication.

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 sur le terrain.

Le responsable de développement touristique territorial est autonome dans la réalisation des projets. Il a un rôle de formateur ou oriente les prestataires vers des formations adaptées.

Il travaille en général avec de nombreux partenaires institutionnels et professionnels qui suivent les actions et sont destinataires des bilans.

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	15/48



## Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Réaliser un diagnostic de territoire et une étude de marché touristique  
Accompagner les opérateurs dans la création, l'organisation et la commercialisation multicanale d'offres touristiques  
Promouvoir un territoire et ses offres touristiques en français et en anglais

## Compétences transversales de l'activité type

Intégrer le développement durable dans les projets touristiques  
Mobiliser des équipes et organiser des réseaux sur un territoire  
Mobiliser les outils numériques dans les projets touristiques  
Professionaliser des acteurs du territoire dans le cadre d'un développement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	16/48

## FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

### Assurer la faisabilité financière d'une action touristique

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

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

Il analyse les bilans comptables, les comptes de résultat, les tableaux de bord et tout document lié à la gestion d'une structure. Il réalise le budget prévisionnel d'une action ou accompagne un prestataire dans la réalisation de son compte de résultat prévisionnel.

Le responsable de développement touristique territorial détermine le point d'équilibre et définit des indicateurs de suivi de l'action touristique. Il préconise les actions à mettre en œuvre pour assurer ou améliorer la rentabilité d'un projet, d'une structure ou d'une offre touristique.

Le responsable de développement touristique territorial assure une veille concernant les possibilités de financement d'actions touristiques. Il identifie le coût prévisionnel d'une action et les financements publics et privés mobilisables ou éligibles en France ou en Europe. Il étudie les possibilités de mobilisation ou de développement des ressources propres et finalise le plan de financement.

Il rédige un dossier de demande financière et le présente aux commanditaires et aux financeurs ou il conseille un prestataire pour sa recherche de financement.

Selon la structure, il peut rédiger le bilan financier d'une action, préparer le traitement comptable et suivre les échéances des financements.

Le responsable de développement touristique territorial prend en compte les contraintes résultant des impératifs à court terme des prestataires et des délais de réponse plus longs des institutionnels et des financeurs potentiels. Il cherche la meilleure solution possible pour chaque projet.

Cette activité s'exerce sous l'autorité d'un responsable hiérarchique ou d'un élu et suppose des déplacements sur le terrain.

Le responsable de développement touristique territorial est autonome dans l'organisation du travail collaboratif avec les prestataires. Il a un rôle de formateur ou oriente les prestataires vers des formations adaptées. Il travaille en général avec de nombreux partenaires institutionnels et professionnels qui sont destinataires des bilans.

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 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

Intégrer le développement durable dans les projets touristiques  
Professionaliser des acteurs du territoire dans le cadre d'un développement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	17/48



## 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 responsable de développement touristique territorial participe au développement de la qualité sur un territoire en accompagnant les acteurs du territoire et les prestataires touristiques à la mise en œuvre d'une démarche qualité, à la labellisation et au classement.

Il étudie la qualité de l'accueil sur un territoire en analysant les avis, retours et réclamations clients et en répertoriant les classements et labels présents sur le territoire.

Le responsable de développement touristique territorial rédige et diffuse une synthèse qualité et incite les acteurs à développer leur démarche qualité par le biais d'accompagnements individuels, d'ateliers collectifs ou de formations. Il incite les opérateurs à la mise en œuvre d'un audit. Il les conseille pour élaborer un questionnaire de satisfaction ou de motivation en français ou en anglais. Il explique aux prestataires les bonnes pratiques de la gestion de l'E-réputation et propose des axes de progrès concernant l'accueil, les prestations ou les équipements. Le responsable de développement touristique territorial valorise la qualité des prestations dans la communication territoriale. Il incite les prestataires à communiquer aux clients leurs bonnes notations et d'autres retours positifs issus d'articles médias, ou d'avis clients.

Le responsable de développement touristique territorial repère les labels et classements intéressants et accessibles aux prestataires et aux territoires, informe et conseille les opérateurs sur les critères et les procédures. Il les accompagne pour l'analyse de leurs prestations, la mise en œuvre d'actions ou d'investissements nécessaires à l'obtention du classement ou du label, la réalisation du dossier et la valorisation 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. Le responsable de développement touristique territorial a un rôle de médiateur formateur. L'activité s'exerce sur de longues périodes, avec des objectifs intermédiaires, souvent en référence aux critères du développement durable.

Le responsable 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

Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques pour une clientèle francophone et anglophone

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

Intégrer le développement durable dans les projets touristiques

Mobiliser des équipes et organiser des réseaux sur un territoire

Mobiliser les outils numériques dans les projets touristiques

Professionnaliser des acteurs du territoire dans le cadre d'un développement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	19/48



## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

### Conduire un projet de développement touristique ou un événementiel 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 à dimension touristique, formaliser le projet, analyser sa faisabilité technique, financière et environnementale. Mobiliser le réseau de partenaires et de prestataires identifiés, les fédérer autour d'objectifs partagés et impliquer la population locale. Organiser et programmer la participation des intervenants, animer les réunions et ateliers de travail 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...), d'événementiel ou d'aménagement d'un site ou d'une structure. Elle implique l'utilisation d'outils numériques de partage et d'archivage.

#### 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 QQQCCP  
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

Réaliser un inventaire de territoire et identifier les prestataires et partenaires d'un projet  
Analyser une stratégie territoriale et le contexte d'un projet  
Analyser les tendances relatives à un projet  
Analyser une demande, un appel à projet  
Formaliser un projet  
Réaliser un budget prévisionnel pour un projet  
Vérifier la faisabilité technique, financière et environnementale d'un projet  
Programmer les étapes d'un projet avec une méthode de type QQQCCP  
Organiser un planning et un rétro planning  
Organiser et animer une réunion ou un atelier de travail avec un diaporama  
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  
Elaborer un plan de sécurité en fonction d'un événement  
Mettre en œuvre les préconisations d'un document unique ou plan de sécurité  
Définir les besoins des utilisateurs pour l'aménagement d'un site ou d'une structure  
Gérer une base de données de partenaires et prestataires  
Gérer une base de données de professionnels des médias et de la communication  
Utiliser les techniques de créativité

Gérer son temps et ses priorités  
Gérer, organiser et actualiser les données

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	21/48

Travailler en mode multi tâches

Travailler en équipe

Savoir écouter et observer

Adapter son discours à son interlocuteur

Argumenter ses analyses et ses préconisations

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'aménagement du territoire et de ses acteurs

Connaissance du développement durable et du tourisme durable

Connaissance des méthodologies d'organisation d'évènements

Connaissance du cadre réglementaire de l'organisation de manifestations et de la gestion des risques

Connaissance du cadre réglementaire des appels d'offres et des contrats de prestations

Connaissance des théories et techniques de conduite de projet

Connaissance des règles du droit à l'image

Connaissance des outils informatiques de gestion de projet

Connaissance du règlement général sur la protection des données (RGPD)

Connaissance de la législation sur l'accessibilité des établissements et sites touristiques

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 des politiques de Responsabilité Sociétale des Entreprises

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	22/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

### Gérer des équipes de salariés et de bénévoles sur un territoire

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Afin d'assurer la participation efficace des équipes et la réussite des projets, déterminer les objectifs des équipes, élaborer un rétro planning et organiser des groupes de travail. 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. Dans le cadre de la mise en œuvre d'un projet ou d'un événementiel, rédiger des fiches action, solliciter et encadrer des équipes de bénévoles et maintenir leur motivation.

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

Cette compétence peut s'exercer seul ou en équipe, sous la responsabilité d'un responsable hiérarchique ou d'un commanditaire, en travail collaboratif avec tous les intervenants d'un projet collectif.

#### Critères de performance

Les objectifs communs sont identifiés et atteignables  
Les plannings des salariés respectent le cadre légal et conventionnel  
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

Réaliser un rétro planning  
Rédiger une fiche de poste et une fiche action  
Rédiger et faire appliquer une procédure de travail  
Organiser le travail d'équipe en mode projet avec des groupes de travail  
Réaliser et suivre des plannings horaires  
Suivre et contrôler la réalisation des tâches  
Créer et animer un réseau associatif  
Motiver des équipes de salariés et de bénévoles  
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

Gérer son temps et ses priorités  
Travailler en mode multi tâches

Travailler en équipe  
Savoir faire preuve de pédagogie  
Savoir écouter et observer  
Adapter son discours à son interlocuteur  
Gérer son stress

Connaissance du monde associatif et du bénévolat  
Connaissance du droit du travail  
Connaissances des conventions collectives régissant les offices de tourisme, les différents hébergements touristiques et les prestataires de loisirs  
Connaissance des théories managériales  
Connaissance des techniques de gestion des relations interpersonnelles et des conflits

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	23/48



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)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	24/48

## 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, organiser et suivre toutes les actions liées au projet au moyen d'outils informatisés, dans le respect des obligations administratives. Gérer la documentation, les fichiers de partenaires, et les agendas. Rédiger les courriers et les courriels de manière appropriée au contexte. Rédiger les convocations et les comptes rendus de réunions et diffuser l'information. Assurer les réservations et les commandes liées aux projets, classer et transmettre les documents comptables et suivre les règlements attendus. Rédiger et présenter les bilans des actions.

#### 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.

#### Critères de performance

Les actions liées au projet sont organisées dans le respect des obligations administratives  
Les fichiers sont gérés dans le cadre réglementaire du RGPD  
Le suivi du projet est organisé avec des outils informatisés

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

Rédiger une note de synthèse  
Rédiger un courrier, un rapport, un projet, un bilan, une note d'information  
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  
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

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

Travailler en équipe  
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 de la gestion administrative d'une structure touristique ou de l'organisation d'un évènementiel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	25/48

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 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	26/48

## 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. Faire l'inventaire touristique du territoire et analyser ses atouts et contraintes. Analyser l'offre et la demande touristique sur le territoire et les tendances des marchés, déterminer les forces et les faiblesses des prestations et proposer un positionnement de territoire ou de l'offre touristique.

#### 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 et utilise les outils numériques d'analyse de territoire.

#### 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

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

Utiliser les outils numériques d'observation du territoire (cartes, images, vidéos...)  
Utiliser et analyser les données d'un observatoire touristique  
Réaliser un inventaire de territoire  
Réaliser ou utiliser des enquêtes auprès des visiteurs et des populations locales  
Collecter des informations auprès des visiteurs et des populations locales  
Analyser l'offre et la demande touristiques sur un territoire  
Analyser les tendances et les évolutions générales de l'offre et de la demande touristique  
Synthétiser des analyses marketing  
Elaborer des stratégies de positionnement et de développement tenant compte des populations locales  
Rédiger une analyse, une synthèse, un rapport d'enquête  
Utiliser les outils de veille des tendances touristiques

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

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	27/48

Connaissance des techniques d'études de marché et des tendances  
Connaissance des techniques d'enquêtes  
Connaissance de la démarche marketing  
Connaissance des typologies de clientèles touristiques  
Connaissance des typologies de tourisme  
Connaissance des besoins, attentes et comportements des visiteurs  
Connaissance de la législation sur l'accessibilité des établissements et sites touristiques  
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 le tourisme collaboratif

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	28/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

### Accompagner les opérateurs dans la création, l'organisation et la commercialisation multicanale d'offres touristiques

#### 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'un organisme de développement ou d'un prestataire. Assister les prestataires de terrain pour définir un plan marketing et des offres ciblées, principales et additionnelles, en tenant compte des attendus du marché et des tendances émergentes. Contribuer au ciblage des clientèles, à l'élaboration du mix marketing et à la commercialisation multicanale d'offres touristiques rentables, y compris innovantes. Coordonner le montage d'offres territoriales multi prestataires.

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

Cette compétence s'exerce auprès d'organismes de développement ou de prestataires (tels que hébergements, sites de visite, activités de loisirs, restauration, transports ...), pour des offres principales ou additionnelles, individuellement ou dans le cadre d'ateliers collectifs ou de formations. Elle peut en partie s'exercer à distance (par conférence téléphonique, visio conférence...).

#### Critères de performance

La demande de l'organisme de développement ou du prestataire est identifiée et analysée  
Les clientèles sont ciblées  
La rentabilité des offres est vérifiée  
Le mix marketing est cohérent et correspond aux attendus et aux fonctionnements des marchés

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

Rédiger et expliciter une stratégie  
Analyser, segmenter et cibler des clientèles  
Définir un plan marketing et un mix marketing (politique produit, politique de prix, politique de distribution, politique de communication)  
Créer une offre touristique pour un opérateur (forfait, visite), dont offres courtes ou adaptées au tourisme de proximité  
Créer une offre touristique multi partenariale, en séjour ou en itinérance  
Réaliser un dossier technique et une fiche produit  
Réaliser une cotation  
Former des prestataires touristiques à la création, l'organisation et la commercialisation d'offres touristiques, principales et additionnelles  
Rédiger un fil conducteur de la démarche marketing pour les prestataires  
Expliquer les bases de la politique tarifaire du *yield* management à un prestataire  
Concevoir et mettre en œuvre une visite guidée  
Concevoir et mettre en œuvre une offre de produits pour une boutique  
Gérer une base de données de professionnels des médias, de la commercialisation et de la communication  
Utiliser les outils de veille des tendances touristiques  
Utiliser les techniques de créativité pour la conception d'offres touristiques

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

Savoir faire preuve de pédagogie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	29/48

Savoir écouter et observer  
S'adapter aux différents types de prestataires et aux différentes personnalités  
Savoir reformuler

Connaissance des différents types de produits touristiques  
Connaissance de réglementation de la commercialisation des produits touristiques  
Connaissance des taux de TVA des différentes prestations  
Connaissance du fonctionnement du *Yield* management  
Connaissance des moyens de paiement et des réglementations afférentes  
Connaissance des circuits de distribution touristique (directe, indirecte)  
Connaissance de base de la gestion d'une boutique et des relations fournisseurs  
Connaissance des outils de communication numériques et traditionnels  
Connaissance des outils de commercialisation numérique E-tourisme et M-tourisme et des législations afférentes  
Connaissance des sites de commercialisation professionnels et collaboratifs (BtoC, CtoC, plateformes et places de marché).  
Connaissance de l'écotourisme et de ses critères  
Connaissance de la démarche marketing  
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  
Connaissance du règlement général sur la protection des données (RGPD)  
Connaissance de la législation sur l'accessibilité des établissements et sites 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	30/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

### Promouvoir un territoire et ses offres touristiques en français et en anglais

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'une stratégie de développement touristique et en tenant compte 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 produit.

Contribuer à la conception d'un plan de communication multimédia et des messages promotionnels à destination des clientèles visées. Participer à la création de supports tangibles et numériques, à la rédaction de cahiers des charges pour la réalisation d'opérations et d'outils de communication, en français et en anglais. Participer à la diffusion de l'offre territoriale et réaliser les bilans 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, CDT, CRT ...).

#### Critères de performance

Le message promotionnel est cohérent avec l'image définie

Le budget de promotion est respecté

Le message promotionnel permet de se distinguer de la concurrence

Les outils de communication tangibles 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

Gérer une base de données de professionnels des médias et de la communication

Analyser un site Internet ou une publication sur les réseaux sociaux et proposer des améliorations

Rédiger un contenu touristique pour un support numérique

Rédiger un article pour une newsletter

Elaborer un plan de communication

Imaginer les bases d'une communication narrative ("story telling") pour un territoire ou un prestataire

Prospecter des intermédiaires pour la commercialisation et des contacts pour la promotion

Commercialiser des espaces publicitaires sur des supports de communication

Réaliser un document graphique de base en respectant une charte graphique

Réaliser un reportage photographique, conseiller pour la prise et l'utilisation de photographies

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

Rédiger un dossier de presse et un communiqué de presse

Animer un stand, un workshop et présenter oralement une destination

Agencer un espace d'accueil ou une boutique

Organiser et animer un éducteur ou un voyage de presse

Animer un réseau d'ambassadeurs du territoire

Accueillir et informer des visiteurs

Utiliser les outils de veille des tendances touristiques

Organiser et actualiser des données

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	31/48



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

Travailler en équipe  
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

Connaissance de la démarche marketing et de la technique de création d'un plan de communication  
Connaissance des techniques d'accueil et d'information touristique  
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 de la législation sur les appels d'offres  
Connaissance des règles du droit à l'image  
Connaissance des règles d'utilisation des données numériques  
Connaissance des règles de la communication narrative  
Connaissance des règles de composition de la photographie  
Connaissance des techniques d'accueil et d'information  
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 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	32/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

### Evaluer la faisabilité et le développement économique 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, analyser les bilans comptables, les comptes de résultat, les tableaux de bord et tout document lié à la gestion d'une structure en utilisant les ratios significatifs de la profession. Contribuer à la réalisation des budgets ou des comptes de résultat prévisionnels et établir le point d'équilibre. Préconiser des axes de progrès avec des objectifs chiffrés, les expliciter dans un langage adapté au demandeur et proposer des indicateurs de suivi afin d'assurer ou d'améliorer la rentabilité d'un projet, d'une structure, ou d'une offre touristique.

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

Cette compétence peut s'exercer pour le compte d'une structure ou pour une partie de la structure (boutique, snack...). Elle 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 (« business plan »).

#### 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, bilans) et en déduire les axes d'amélioration possible  
Réaliser 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  
Calculer et analyser des ratios et des coefficients, les indicateurs de suivi de performance  
Calculer des écarts et les analyser  
Calculer et analyser un EBE ou RBE  
Calculer et analyser la capacité d'autofinancement, brute et nette  
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  
Accompagner les prestataires à la réalisation de prévisionnels  
Réaliser un outil d'accompagnement à l'étude financière pour les prestataires

Gérer et organiser ses données

Travailler en équipe  
Savoir faire preuve de pédagogie  
Adapter le vocabulaire financier à son interlocuteur  
Expliciter ses analyses et ses préconisations

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	33/48

Connaissance du plan comptable des offices de tourisme  
 Connaissance du plan comptable des associations  
 Connaissance des spécificités des plans comptables de l'industrie hôtelière, de l'hôtellerie de plein air et des villages vacances  
 Connaissance de base des règles de la comptabilité budgétaire publique et privée  
 Connaissance de la structure des bilans des différents opérateurs touristiques  
 Connaissance des comptes de produits et des comptes de charges des différents opérateurs touristiques  
 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 de la taxe de séjour  
 Connaissance de l'environnement économique et financier du tourisme (public, privé)  
 Connaissance des ratios de la profession (hébergement, restauration, activités, transports).  
 Connaissances de base de la gestion d'une boutique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	34/48

## 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

A partir du prévisionnel financier d'un projet territorial, ou en accompagnement d'un prestataire, afin de contribuer à la concrétisation d'une action touristique, participer à l'élaboration d'un plan de financement et à la rédaction d'un dossier de demande financière en démontrant sa rentabilité ou son point d'équilibre. Déterminer et rechercher les financements publics et privés et les possibilités de développement des ressources propres. Présenter le projet à un commanditaire ou un financeur en utilisant des illustrations graphiques pour faciliter la compréhension, ou conseiller un prestataire pour sa recherche et sa présentation. Suivre les échéances du financement, préparer le traitement comptable et réaliser le bilan financier de l'action.

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

Cette compétence s'exerce en partenariat avec un prestataire. Elle 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 »).

#### 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 illustrations graphiques pour faciliter la compréhension

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

Réaliser un plan d'investissement  
Lire et comprendre un bilan  
Calculer un retour sur investissements  
Calculer la dotation aux amortissements  
Calculer le coût d'un emprunt  
Analyser un cahier des charges d'aide financière  
Rédiger un dossier financier  
Rédiger un cahier des charges simplifié pour un appel d'offres ou une demande de devis  
Renseigner un formulaire de demande de financement  
Réaliser des documents graphiques d'explicitation des données chiffrées  
Réaliser un diaporama de présentation d'un dossier financier  
Concevoir des tableaux et supports informatisés  
Animer une présentation 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)

Travailler en équipe

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	35/48

Savoir faire preuve de pédagogie  
Adapter son discours à son interlocuteur  
Utiliser un vocabulaire professionnel

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 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 des mécanismes de calcul des annuités d'emprunt  
Connaissance 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 de base des règles de la comptabilité budgétaire publique et privée  
Connaissance de la structure des bilans des différents opérateurs touristiques  
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 (hébergement, restauration, activités, transports).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	36/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

### **Accompagner le développement de la qualité et de la réputation du territoire et de ses prestataires touristiques pour une clientèle francophone et anglophone**

#### **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 des clientèles et l'attractivité du territoire, analyser la qualité de l'accueil et des prestations. Rédiger une synthèse qualité et la diffuser. Inciter à la démarche qualité par le biais d'accompagnements individuels, d'ateliers collectifs ou de formations. Accompagner à la mise en œuvre d'un audit ou à l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction ou de motivation en français et en anglais. Proposer des axes de progrès concernant l'accueil et l'expérience clients, la gestion de l'E-réputation, les prestations ou les équipements et assister les opérateurs pour leur mise en œuvre. Suivre les évolutions et les communiquer.

#### **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 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  
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)  
Former les prestataires à la démarche qualité  
Rédiger une procédure ou un guide pour les prestataires  
Elaborer des propositions d'axe de progrès  
Utiliser les outils de veille des tendances touristiques

Organiser ses actions dans le temps (échancier)  
Gérer et organiser les données

Travailler en équipe  
Savoir faire preuve de pédagogie  
Adapter son discours à son interlocuteur  
Argumenter ses analyses et ses préconisations  
Utiliser un vocabulaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	37/48

Connaissance des opérateurs qualité, publics, privés  
 Connaissance des démarches et procédures qualité de la profession  
 Connaissance des sites Internet d'avis en ligne et de notation  
 Connaissance des outils de mesure de la qualité  
 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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	38/48

## FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

### 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 de l'opérateur. Répertorier les labels et classements intéressants et accessibles aux territoires, organismes ou prestataires et les informer des procédures et critères pour les obtenir. Inventorier les actions et aménagements à mettre en œuvre par les opérateurs, les accompagner pour monter leur dossier et pour assurer la promotion de leur labélisation ou classement.

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

Cette compétence peut s'exercer dans le cadre d'ateliers collectifs ou de formations.

#### 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 concernant les critères et les procédures est donnée aux opérateurs  
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  
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  
Former les prestataires à la démarche de labélisation ou de classement  
Elaborer des propositions d'aménagement et d'investissements nécessaires à l'obtention d'un label  
Utiliser les outils de veille des tendances touristiques  
Rédiger une procédure ou un guide pour les prestataires

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

Travailler en équipe  
Savoir faire preuve de pédagogie  
Savoir écouter et observer  
Adapter son discours à son interlocuteur  
Argumenter ses analyses et ses préconisations  
Savoir expliciter

Connaissance des labels et classements liés au tourisme  
Connaissance des organismes certificateurs  
Connaissance des démarches, critères, procédures et coûts de labélisation et de classement  
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 ...)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	39/48





## FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

### Intégrer le développement durable dans les projets touristiques

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre des projets touristiques communs ou de l'accompagnement de prestataires, inciter à la mise en œuvre des principes du développement durable dans la gestion des énergies, le traitement des déchets, l'intégration paysagère, l'éco construction, l'utilisation et la mobilisation des ressources et savoir-faire locaux et la prise en compte du patrimoine naturel dans les choix d'aménagement et l'organisation d'événements. Veiller à l'adéquation entre les ressources et leur utilisation, proposer des alternatives pour éviter les sur-fréquentations. Inciter les opérateurs à s'orienter vers des labels du tourisme durable. Valoriser les actions réalisées avec les critères du tourisme durable.

#### Critères de performance

Les critères et les labels du développement durable et du tourisme durable sont connus  
Les opérateurs sont informés des critères et des labels du développement durable et du tourisme durable  
La communication touristique intègre les concepts du développement durable et du tourisme durable

### Mobiliser des équipes et organiser des réseaux sur un territoire

#### Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre des projets collectifs sur le territoire, animer une équipe de partenaires en présentiel et à distance, animer une équipe de bénévoles en veillant à garder leur motivation pour le projet, travailler avec des intervenants ponctuels ou des spécialistes de la communication, de l'événementiel, de la gestion publique et privée. Coordonner les différentes phases des projets avec tous les partenaires impliqués, recueillir les informations et les transmettre à l'ensemble des partenaires du projet ou sélectionner les informations ne concernant qu'une partie des partenaires.

#### 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

### Mobiliser les outils numériques dans les projets touristiques

#### 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, organiser sa veille (marketing, technologique, commerciale, juridique...) et ses recherches (inventaire de territoire, partenaires, financements...), gérer ses réseaux professionnels et sociaux, produire des documents (tableur, texte, PAO...), intégrer le numérique dans les offres produits (circuits GPS, réalité augmentée...), gérer des projets collectifs en présentiel et à distance (outils d'organisation, de partage et de communication) et développer ses compétences en autonomie (tutoriels, Mooc).

#### Critères de performance

La veille est organisée à partir de sources fiables

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	41/48

Les offres produits intègrent des outils numériques  
Les projets collectifs sont gérés avec des outils numériques adaptés

## **Professionaliser des acteurs du territoire dans le cadre d'un développement touristique**

### **Description de la compétence – processus de mise en œuvre**

Dans le cadre de l'accompagnement des opérateurs, expliciter un projet ou un bilan, expliquer des démarches, des méthodologies, des procédures, des modes de calcul afin de professionnaliser les opérateurs et les rendre autonomes pour le développement de leur activité. Orienter les opérateurs vers des formations adaptées à leurs besoins et à leurs disponibilités.

### **Critères de performance**

Les méthodes, démarches, procédures et modes de calcul sont explicités avec pédagogie  
Les outils de l'accompagnement sont adaptés aux différents opérateurs  
Les formations indiquées aux opérateurs correspondent à leurs besoins, à leurs capacités et à leurs disponibilités  
La professionnalisation est progressive et tient compte de l'avancement des opérateurs

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	42/48

## Glossaire technique

### Accueil touristique

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

### BtoB, BtoC, CtoC

Applications de réservations en fonction des droits d'accès : de professionnel à professionnel (Business to Business), de professionnel à client (Business to Customer), de client à client (Customer to Customer, plateformes collaboratives).

### 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 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.

### Méthode QQQQCP

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. 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 ...

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	43/48

## **Plan marketing**

Le plan marketing est un découpage dans le temps de la stratégie marketing. Il recense les actions opérationnelles prévues pour une période donnée. Le plan marketing précise, en fonction des différentes périodes, les offres touristiques par cible clientèle, les politiques de prix, la distribution, la communication par produit et la communication de l'établissement ou de l'offre.

## **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, ...).

## **Story Telling**

Méthode de communication fondée sur une structure narrative du discours.

## **Techniques de créativité**

Techniques permettant de produire des idées nouvelles. Le "brain storming" par exemple ou "remu méninge", les mots inducteurs, les matrices de découverte, la carte mentale... sont des techniques de créativité.

## **Workshop**

Atelier de présentation. Se dit d'une présentation de territoire ou de prestations à l'occasion d'un salon ou d'une manifestation promotionnelle. Cette présentation est à destination d'agences de voyages, de tour-opérateurs, de médias, de responsables de comités d'entreprises, ou toute organisation intéressée par l'organisation de voyages sur la destination présentée.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	44/48

# 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 réglementaire (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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	45/48

### **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).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RDTT	REAC	TP-01409	01	15/06/2021	15/06/2021	46/48

**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."



