

ANNEXE I

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1. CHAMP D'ACTIVITÉ

1.1. Définition

Le titulaire de ce BTS est un professionnel polyvalent qui intervient dans l'animation de territoires, le montage de projets touristiques, l'organisation d'opérations promotionnelles, l'accueil, participant ainsi au développement de l'économie locale.

- Il met en place des événements, des manifestations (séminaires, congrès, salons, spectacles, festivals, manifestations sportives ou culturelles...) pour le compte d'entreprises, de professionnels, d'institutions, de collectivités...
- Grâce à sa connaissance des ressources du territoire, des structures administratives et institutionnelles, il œuvre à la mise en valeur du patrimoine en suscitant les coopérations des partenaires, en organisant des visites de villes et circuits, en accueillant et prenant en charge des groupes, en présentant œuvres et sites, en tant que guide-interprète régional.
- Il coopère à l'élaboration de la documentation touristique locale, à sa diffusion multimédia auprès des partenaires et des touristes français ou étrangers.
- Il participe à la gestion de l'animation des territoires, au développement local durable et, dans ce cadre, accompagne le montage de projets.
- Il apporte son concours à la création et à la gestion d'unité d'accueil - loisirs.

1.2. Contexte professionnel

1.2.1. Emplois concernés

Les métiers visés sont très diversifiés et aux statuts hétérogènes. Ceux qui les exercent sont soit des salariés soit des indépendants. Ils peuvent être des travailleurs en "multiactivité" en relation avec plusieurs employeurs. Ils exercent, en fonction de leur expérience et des opportunités, à trois niveaux de responsabilité :

A. Responsabilité pouvant aller jusqu'à la prise de décision :

- agent de développement d'un pôle touristique local, coordonnateur de l'action locale
- concepteur-organisateur de visites de villes, de circuits, excursions,
- guide-accompagnateur de groupes, y compris ceux composés de personnes à besoins spécifiques
- organisateur d'événements locaux,
- responsable d'une équipe,
- responsable d'une petite unité touristique.

B. Niveau assistance

- assistant du promoteur d'événements, attaché de presse touristique locale

- assistant du responsable ou gestionnaire de structure d'accueil touristique rurale (par ex. village de vacances, villages de gîtes ...)
- assistant d'un gestionnaire de parc de loisirs, de base de loisirs, de complexes d'animations, de jeux et de loisirs...
- assistant d'un autocariste
- assistant des opérateurs du développement touristique local

C. Niveau opérationnel

- personnel des structures du tourisme réceptif et de l'animation locale
- personnel d'information, d'accueil et de commercialisation dans les congrès, séminaires, expositions, salons, manifestations professionnelles, spectacles...
- agent de documentation de d'information touristique régionale/locale (en OTSI), animateur de la base documentaire multimédia
- guide-interprète régional.

1.2.2. Types d'organisations ou d'entreprises

Le titulaire de ce BTS exerce ses fonctions principalement dans toute structure territoriale ou entreprise chargée de :

- l'organisation d'événements, de manifestations
- l'élaboration de projets touristiques
- l'accueil de visiteurs et de touristes
- l'animation
- la promotion touristique.

Les lieux dans lesquels il peut exercer sont les suivants :

- entreprise de gestion d'organisations de salons, de congrès, et de manifestations professionnelles, de spectacles...
- agence de voyage réceptive
- entreprise autocariste
- structures locales, départementales ou régionales du tourisme,
- collectivités territoriales
- association à vocation touristique, socioculturelle,
- unité d'accueil et d'hébergement de touristes, notamment parc de loisirs, hôtellerie de plein air, village de vacances, gîtes ruraux, complexes d'animations, de jeux et de loisirs...,
- structures de mise en valeur touristique du patrimoine telles que musée, parc naturel...

1.2.3. Place dans les organisations

Selon la nature et la taille de l'organisation au sein de laquelle le titulaire intervient, il peut être :

- un salarié responsable de la mise en œuvre de la politique définie par les dirigeants de la structure,
- un animateur responsable chargé des différentes tâches, de conception, de réalisation et d'évaluation, de la mise en valeur d'un patrimoine local,
- un gestionnaire de centre de profit,
- un assistant de gestionnaire de projets.

1.2.4. Environnement technique et économique de l'emploi

Collectivités territoriales, organismes ou entreprises dont l'activité est centrée sur le tourisme réceptif et l'animation (autocaristes, hôteliers, entreprises privées ou publiques gestionnaires de centres d'intérêt touristiques...).

1.2.5. Conditions générales d'exercice

Elles varient en fonction des structures, des activités et des statuts de l'organisation qui l'emploie.

Le technicien supérieur peut être cependant soumis à des horaires décalés l'obligeant à travailler le samedi, le dimanche, les jours fériés ainsi que pendant les périodes dites de " haute saison " pour les activités touristiques, périodes de congés scolaires notamment, dans le strict respect de la législation et des conventions collectives.

Maîtrisant les techniques d'organisation, de gestion et d'animation de manifestations, de visites ou de circuits, il utilise en permanence ses compétences en communication que ce soit dans le montage des projets ou dans l'accompagnement des groupes. Son activité peut notamment le conduire à utiliser une ou plusieurs langues étrangères, dont obligatoirement l'anglais.

Sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication le conduit à les mettre en œuvre en permanence dans le cadre de son activité.

L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, dans le respect de la législation du travail, des règles d'éthique et de déontologie des professions du tourisme.

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

FONCTION 1 CRÉATION, ÉLABORATION ET CONDUITE D'ÉVÉNEMENTS

- prise en compte des tendances de la demande
- repérage des objectifs et des contraintes
- montage du projet : négociation avec les intervenants, programmation, évaluation du budget
- mise en œuvre des actions de communication
- gestion opérationnelle de l'événement
- évaluation du projet

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources :

Données et informations disponibles

- des données sur le contexte général de l'opération
- des fichiers opérateurs, partenaires, presse, intervenants, participants, banques de données touristiques, réseau professionnel
- des outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information
- des contrats de partenariat
- des plannings de déroulement des opérations (contraintes techniques, contraintes temps)
- des documents existants (dossier d'accueil, programme d'excursion, fiche qualité ou fiche d'appréciation, etc.)
- des informations juridiques, comptables, financières et statistiques

Liaisons fonctionnelles

- avec les membres du réseau d'animation du tourisme local et des collectivités ou national (élus ou administratifs responsables du tourisme, représentants des professionnels du secteur transports, hébergement, restauration...)
- avec les intervenants d'une manifestation : donneur d'ordre, exposant, artiste, compagnie d'assurance, service de sécurité, responsables de la communication...
- relation avec l'environnement local
- relation avec les autres acteurs professionnels

Type de processus

- traitement de l'information
- organisation, gestion du temps
- administration

Autonomie, responsabilité

- maîtrise de la logistique
- articulation du travail en équipe
- répartition des tâches
- contrôle des résultats

Résultats attendus

- satisfaction du client
- pertinence de la documentation participants/visiteurs et des moyens en fonction des besoins
- efficacité de l'accueil
- pertinence de la gestion des aléas
- adéquation du déroulement de la manifestation aux objectifs
- qualité du suivi
- satisfaction des mandants, des commanditaires, des participants et des visiteurs
- maîtrise des contraintes de toute nature, notamment budgétaire
- maîtrise de l'organisation

FONCTION 2

ÉLABORATION ET CONDUITE DE VISITES ET DE CIRCUITS

- analyse du marché local : sélection des centres d'intérêt et repérage des besoins
- conception d'un produit
- promotion et vente du circuit
- mise en œuvre : accueil, prise en charge et accompagnement des visiteurs français et étrangers, y compris ceux à besoins spécifiques ; guidage, notamment régional
- évaluation de l'activité.

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources :

Données et informations disponibles

- une situation de marché : la concurrence, les caractéristiques de la demande
- documentation technique : bases de données géographiques, culturelles, historiques, patrimoniales
- des fichiers prestataires de services, partenaires, clients
- sources documentaires internes, externes
- des outils et éléments de traitement de l'information
- des logiciels spécialisés
- des plannings de déroulement des opérations (contraintes techniques, contraintes temps)
- des informations juridiques, comptables, financières et statistiques

Liaisons fonctionnelles

- avec les autres prestataires de services,
- avec les animateurs de la politique locale

Autonomie, responsabilité

- pour la conception de la visite et du circuit : travail en équipe, respect des contraintes et des objectifs
- pour le guidage et l'accompagnement : travail individuel qui implique une autonomie et une responsabilité totale

Résultats attendus

- adéquation des propositions aux opportunités
- rigueur de la programmation et fiabilité des devis
- qualité de l'accueil et continuité de l'assistance pendant les déplacements et les séjours
- efficacité de la prise en charge du guidage, de la gestion des visites / circuits
- qualité du contenu culturel des visites, des commentaires, de l'analyse esthétique
- adaptation des messages et des pratiques aux besoins des visiteurs
- degré élevé de satisfaction des participants.

FONCTION 3

GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE

- exploration du potentiel touristique local, régional et des offres concurrentes
- identification des acteurs locaux et de leur système d'information touristique
- organisation de l'information, constitution de bases de données
- coordination des prestataires de ressources locales
- participation à la veille informationnelle, repérages des sources d'information
- gestion des aspects techniques du traitement de l'information
- choix d'un canal de diffusion de l'information
- mise en forme de l'information en fonction de l'objectif poursuivi et choix des supports les mieux adaptés

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources :

Données et informations disponibles

- des bases de données des ressources touristiques locales, régionales, nationales et internationales
- des fichiers prestataires de services, prescripteurs, presse, clients
- les résultats des études réalisées sur les "attentes-clients"
- des outils et éléments de traitement et de diffusion de l'information
- des outils multimédias
- des informations juridiques, comptables, financières et statistiques

Liaisons fonctionnelles

- prestataires de services informatiques
- prestataires de services communication
- offreurs de sources d'informations sur le tourisme
- organismes professionnels
- autres services de la structure

Autonomie, responsabilité

- prise en compte du rapport efficacité/coût
- autonomie pour les recherches d'informations courantes, les mises à jour et la maintenance en termes de classement
- habilitations nécessaires pour l'accès aux serveurs internes et aux autres moyens de communication (intranet)
- autonomie dans la réalisation des transactions dans la limite des consignes données
- responsabilité des transactions opérées et de leur suivi

Résultats attendus

- rapidité, efficacité dans la mise en œuvre des procédures et la gestion des transactions
- pertinence de l'information par rapport à la demande du client

- qualité de la documentation (à accès multiple, explicite et concise, à jour)
- pertinence de l'exploitation de la documentation
- pertinence et rapidité des renseignements fournis aux visiteurs
- opportunité des médiations entre prestataires, opérateurs et visiteurs
- satisfaction du client

FONCTION 4

ASSISTANCE AU DÉVELOPPEMENT DE PROJETS TOURISTIQUES

Sous fonction 1 : au sein d'une entité territoriale

- exploitation d'informations sur le potentiel, notamment touristique, de tout ou partie de l'espace régional
- évaluation des possibilités de développement et mise en rapport des différents facteurs (atouts et contraintes)
- négociation exploratoire avec les élus, opérateurs et intervenants du tourisme, recherche de complémentarité, prise en compte des facteurs d'environnement
- élaboration de projet de développement local, repérage de son impact socioculturel, valorisation, argumentation, mise en œuvre, évaluation
- montage juridique et financier des projets

Sous fonction 2 : au sein d'une organisation touristique

- participation aux processus de création d'une structure ou unité d'accueil-loisirs,
- animation et gestion de l'organisation

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources :

Données et informations disponibles :

- des bases de données des ressources touristiques régionales et locales
- des méthodes d'élaboration et de gestion de projet
- des fichiers institutionnels, professionnels, opérateurs, intervenants du tourisme
- les résultats des études réalisées sur les "attentes-clients"
- des éléments de réglementation
- des normes professionnelles : ratio de gestion, coûts d'investissement, indicateurs caractéristiques du poids du tourisme sur un espace donné
- des outils et éléments de traitement de l'information
- des plannings de déroulement des opérations (contraintes techniques, contraintes temps)
- des sources d'informations comptables, financières et statistiques
- les sources de financement publiques et privées

Liaisons fonctionnelles

- représentants des partenaires habituels des entreprises (banque, assurance, représentants de l'État...)
- représentants des collectivités territoriales
- administrations.

Autonomie, responsabilité

Encadrées par le type de structure et le niveau hiérarchique d'intervention

Résultats attendus

- pertinence des critères et résultats de l'analyse de l'espace
- qualité du projet de développement local, de sa mise en œuvre, pertinence de l'argumentation et du suivi
- qualité du projet de financement
- pertinence et fiabilité du projet de création d'unité d'accueil-loisirs
- fiabilité des actes de gestion et du suivi des opérations