

Les défis du responsable mission tourisme en CCI

Il agit en tant qu'acteur de la valorisation des territoires en matière de compétences et d'offres touristiques au sein des Chambres de commerce et d'industrie.



© Fotolia

i L'avis du professeur



© Mathieu Perroud

SANDRA CARRETTE
ENSEIGNANTE
À L'ESCAET

Le tourisme est un secteur d'activité indispensable dans le tissu économique d'un territoire. En

effet, il est source d'emplois mais aussi de revenus qui participent au développement économique. Les CCI, et plus particulièrement le responsable mission tourisme, contribuent activement à la valorisation des acteurs locaux en les accompagnant dans leurs stratégies de développement. Outre la connaissance et l'expertise de son territoire, le responsable mission tourisme doit également maîtriser la diversité des acteurs qui composent la filière tourisme. En effet, il doit être capable d'accompagner l'ensemble des acteurs, de s'adapter à leurs spécificités et donc à leurs problématiques propres. Il faut cependant noter que le périmètre d'action du responsable mission tourisme peut varier en fonction de chaque CCI, selon la taille de son territoire (ville, département, région), l'importance qu'elle donne au développement économique par des activités liées au tourisme (service tourisme dédié ou non) et enfin son positionnement dans le tissu entrepreneurial local.

Si au niveau institutionnel, des structures comme les CDT (Comités départementaux du tourisme) ou encore les CRT (Comités régionaux du tourisme) ont été mises en place pour garantir la bonne application des directives nationales ainsi que la promotion et le développement touristique des départements ou régions, les CCI (Chambres de commerce et d'industrie) sont, elles aussi, impliquées dans le développement économique des acteurs du tourisme de leur territoire. Le responsable mission tourisme est ainsi en charge de l'accompagnement des acteurs locaux du tourisme - du prestataire d'activités, en passant par l'hôtelier, jusqu'au palais des congrès. La veille fait partie intégrante des missions d'un responsable mission tourisme car il doit être le garant de l'adéquation de l'offre de son territoire par rapport à la demande des clients. Ainsi, il doit être à jour sur les nouveautés et évolutions liées aux produits, aux services, à la législation, à l'innovation et à la technologie, aussi bien en France qu'à l'étranger.

Fédérer les acteurs économiques du territoire

Le responsable mission tourisme est également en charge de la mise en réseau des acteurs locaux qui contribuent directement ou non au développement touristique du territoire. Cela consiste à fédérer les acteurs économiques du territoire autour de leurs compétences propres afin de dynamiser l'offre locale, ce qui sous-tend une perception, la plus juste possible, des enjeux économiques, politiques et sociaux des activi-

i L'avis d'un ancien élève



GWÉNAËLLE LABBE
CONSEILLÈRE TOURISME À LA CCI
 DE NARBONNE, LÉZIGNAN-CORBIÈRES ET PORT-LA-NOUVELLE

Dans les Chambres de commerce et d'industrie, des conseillers accompagnent les entreprises du tourisme tout au long de leur cycle : de la création, au développement mais aussi à la cession - transmission. Mes missions sont diverses et demandent une bonne connaissance du territoire et de ses différents acteurs. À la CCI de Narbonne, je travaille notamment sur l'animation de deux réseaux de professionnels qui ont pour but de fédérer les entreprises du tourisme et ainsi créer du lien sur le territoire. Comprendre les problématiques des différentes entreprises pour les accompagner dans leurs démarches de qualité et de commercialisation, tel est mon quotidien. Je suis également chargée de mission pour une marque départementale de qualité. Cela implique la réalisation d'audits ainsi que la mise en place d'un plan d'action afin de promouvoir et animer les marques.

DR

tés liées au tourisme de loisirs et d'affaires. Ces actions peuvent être menées tant au format individuel via un accompagnement personnalisé, qu'au format collectif via des thématiques communes à l'ensemble des acteurs. La formation est également un accompagnement clé. En effet, le responsable mission tourisme met en place et réalise des diagnostics ou audits qualité auprès des prestataires afin de les aider à faire un bilan de leurs compétences et ainsi pouvoir les aider à se positionner sur le marché. À la suite de ces audits, la CCI met en place des formations ou ateliers afin de permettre aux acteurs de monter en compétence et de faire évoluer leurs stratégies. Ces formations peuvent par exemple traiter du webmarketing, de la distribution directe ou indirecte en lien notamment avec la montée des agences en ligne, du Revenue Management, de la clientèle affaires ou encore de la gestion d'entreprise.

Les atouts pour réussir

#1 L'EXPERTISE SECTEUR

Connaissance du territoire, du secteur public, de la législation en vigueur, des différentes typologies d'acteurs du tissu local.

#2 L'EXPERTISE TECHNIQUE

Maîtrise des outils de veille, des outils de diagnostics / audits et des outils bureautiques.

#3 LES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

Compréhension des spécificités, neutralité et objectivité dans les relations entre les différents partenaires, prestataires... Maîtrise de la gestion de projet et des outils technologiques.

#4 LES QUALITÉS PERSONNELLES

Bon relationnel, pédagogie, pragmatisme, diplomatie, curiosité, sens de l'écoute.

→ L'essentiel de cette formation...

Cursus :

Bac + 3 à Bac + 5, soit en cursus généraliste commercial soit Bachelor ou MBA spécialisé International Travel Management à l'ESCAET.

Salaires :

Variables en fonction de l'expérience et du périmètre de la fonction mais en moyenne 30 K€ annuels en début de carrière.

Opportunités :

Variables en fonction de la CCI mais on retrouve souvent le terme de responsable mission tourisme, conseiller tourisme, chargé de mission en tourisme...

à consulter

Retrouvez toutes les informations sur la formation sur : www.escaet.fr

