

**La Maison du tourisme du Livradois-Forez recrute
un.e chargé.e de mission « Démarche qualité / développement de l'accueil et de
l'information touristique »**

La Maison du tourisme du Livradois-Forez (Puy-de-Dôme, Auvergne) est un office de tourisme associant 4 communautés de communes, un syndicat mixte et environ 300 prestataires touristiques. Elle est en charge de l'accueil, de l'information, de la promotion et de la commercialisation de la destination touristique « Livradois-Forez ». L'équipe technique comprend 27 agents et 10 saisonniers, sur 13 sites, dont 10 bureaux d'information touristique. La Maison du tourisme est un organisme privé sous statut associatif.

Sous la direction de la responsable du pôle accueil-territoires et relations locales vous devrez mettre en place un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information touristique (SADI) ainsi qu'une démarche qualité dans le but d'obtenir la marque « Qualité Tourisme » et le classement de l'office de tourisme en catégorie I.

MISSIONS

Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information touristique (Sadi)

- Elaboration d'un état des lieux de l'accueil et l'information touristique sur la destination : clientèles, parcours client, points forts / points faibles des outils d'accueil et d'information existants (dans et hors les murs) que ce soit de la Maison du tourisme ou des acteurs locaux, etc..
- Formalisation des objectifs prioritaires en termes d'évolution de la qualité et l'accueil et de l'information.
- Elaboration d'un schéma d'accueil et d'information touristique pour atteindre les objectifs fixés et les confronter aux pratiques des clientèles. Il sera nécessaire de prioriser certains clients, services ou lieux et de clarifier les outils à mettre en place (réaménagement des locaux, numérique, communication, etc.).
- Animation de la démarche en collaboration avec l'équipe technique et les partenaires (collectivités, prestataires touristiques, etc.).

Démarche « Qualité Tourisme »

- Elaboration d'une méthode pour mettre en place la démarche qualité.
- Réalisation un diagnostic des process de la MDT.
- Rédaction de l'ensemble du manuel qualité : recueil de l'ensemble des process, procédures et modes opératoires.
- Mise en place de la démarche de certification.
- Animation de la démarche en partenariat avec l'équipe technique, contributrice au projet.

Classement de l'office de tourisme

- Elaboration du dossier de classement de l'office de tourisme pour l'obtention de la catégorie I.

COMPÉTENCES NÉCESSAIRES

- Avoir une bonne connaissance de l'organisation générale d'un office de tourisme et en particulier de l'accueil
- Avoir une bonne connaissance de l'organisation des collectivités territoriales et des institutions impliquées dans le tourisme
- Excellente capacité rédactionnelle et de synthèse

- Faire preuve de rigueur
- Qualité relationnelle
- Être dynamique, rigoureux, polyvalent, autonome et persévérant
- Être à l'écoute des salariés, des touristes, des élus et des prestataires touristiques
- Savoir communiquer avec tout interlocuteur
- Être apte à travailler en équipe

PROFIL SOUHAITÉ

- Formation souhaité dans le secteur du tourisme (ex : Master)
- Expérience dans le cadre d'une mission similaire appréciée
- Mobilité sur le territoire du parc naturel Livradois-Forez

CONDITIONS

- Temps plein : 35 h
- Prise de poste : le plus rapidement possible
- Type de contrat : CDD 18 mois
- Lieu de travail référent : Maison du tourisme du Livradois-Forez - 63880 Saint-Gervais-sous-Meymont
- Possibilité de télétravailler 1 jour par semaine (peut-être 2 en fonction des évolutions de l'accord collectif en cours).
- Permis B avec véhicule
- Rémunération : sur la base de la grille de la Convention collective nationale des organismes de tourisme. Echelon 2.2.
- Chèques-déjeuner.
- Réunions de travail en soirée ponctuelles.

DÉPOT DE CANDIDATURE

- Lettre de motivation et CV à adresser avant le 12 avril 2021 à Madame la Présidente de la Maison du tourisme du Livradois-Forez, 63880 SAINT-GERVAIS-SOUS-MEYMONT par courriel à auberi.fournet-fayard@vacances-livradois-forez.fr
- Sélection des candidats : sur dossier puis en entretien le jeudi 29 avril (matin).
- Renseignements sur le poste : Muriel Papillon, responsable du pôle accueil : muriel.papillon@vacances-livradois-forez.fr