

FICHE DE POSTE

DIRECTRICE/TEUR ADJOINT

Communication, développement durable et qualité

L'association Rouen Normandie Tourisme & Congrès est l'outil de développement touristique de la Métropole Rouen Normandie (71 communes, 500 000 habitants).

En s'appuyant sur le positionnement d'un tourisme patrimonial innovant et en cohérence avec la politique touristique de la Métropole Rouen Normandie, elle assure les missions d'accueil et d'information des publics, de promotion touristique, de commercialisation de prestations touristiques en Normandie et contribue à la coordination des divers partenaires de son territoire. L'association comptabilise 454 adhérents. Elle est composée d'une équipe de 27 salariés et dispose d'un budget de 2,6 millions d'euros.

Activités principales

Sous l'autorité immédiate de la directrice générale, en s'appuyant sur les chefs des services communication, marketing, commercial, accueil des publics, administration et finances et la responsable innovation et relations internationales, le directeur/trice adjoint/e met en œuvre les orientations stratégiques de la structure et pilote l'activité générale dans les domaines de la communication, garant d'identité touristique du territoire, du tourisme durable et de la qualité en assurant les activités suivantes :

Définition et mise en œuvre de la stratégie de communication

- Définir et animer la politique de communication ;
- Mener / concevoir des actions de communication en interne et en externe ;
- Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires ;
- Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Intégration des enjeux de développement durable dans la stratégie de l'association

- Intégrer la prise en compte de l'environnement dans la gestion et le management de l'association, dans la conception et la gestion de l'offre touristique.
- Mesurer l'impact des activités touristiques sur l'environnement et proposer des dispositifs permettant d'en limiter les effets négatifs ;
- Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à la RSO, le management environnemental : sensibilisation et accompagnement des professionnels du territoire ;
- Mettre en place un système de veille d'information sur les évolutions législatives, réglementaires, en matière de normes environnementales et sociales (diversité, handicap, etc.), les dispositifs de certification et de labellisation ;

- Mettre en œuvre les démarches visant à engager la structure dans des programmes de certification et de labellisation.

Pilotage de la démarche qualité

- Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit dans le cadre de la démarche qualité ;
- Superviser la conception et la mise à jour des manuels de qualité ainsi que le respect des procédures ;

Management et gestion des collaborateurs

- Encadrer les responsables des services communication et accueil ;
- Peut venir en soutien des actions de gestion des responsables de service.

Compétences requises

Savoir-faire

- Maîtrise des différents aspects de la communication (corporate, externe, interne, RP, communication de crise...) et de leurs contraintes
- Excellente culture digitale (Internet et réseaux sociaux, publicité online, outils collaboratifs...), marketing et commerciale (marketing direct, CRM, produits...)
- Maîtrise de la chaîne graphique et des différentes étapes liées à l'édition de supports (print et digital)
- Maîtrise de la réglementation applicable à la communication institutionnelle, des règles d'éthique et de déontologie
- Connaissances en techniques de communication, technologies de l'information, Internet, vidéo, réseaux sociaux (LinkedIn, Twitter...), multimédia
- Capacité à nouer des relations et des partenariats de haut niveau en interne comme en externe à l'entreprise (acteurs institutionnels, dirigeants d'entreprises...)
- Maîtrise des procédures budgétaires, de gestion, d'analyse et de contrôle des coûts
- Bonne connaissance des techniques de veille technologique, thématique ou artistique, afin d'être force de proposition en matière d'innovation (évolutions technologiques, nouveaux supports de communication, tendances de consommation...)
- Maîtrise du pack Office (Word, Excel, Outlook, PowerPoint)
- Maîtrise des logiciels de création et d'édition graphique (PAO [Publicité assistée par ordinateur]) : Photoshop, Illustrator, InDesign
- Maîtrise des techniques d'ingénierie et de conduite de projets
- Maîtrise de l'anglais (écrit et oral)
- Connaissances affirmées des enjeux relatifs à l'environnement et au développement durable

Savoir être

- Vision stratégique et anticipation
- Créativité et sens artistique
- Ouverture d'esprit
- Sens de l'écoute et de la communication
- Qualités relationnelles et diplomatie
- Organisation et rigueur
- Disponibilité

- Capacités d'adaptation
- Réactivité
- Force de proposition et de conviction
- Sens de la négociation
- Capacité à prioriser
- Capacités managériales
- Résistance au stress

Conditions d'exercice du métier

Moyens et ressources

Equipements informatiques et de communication connectés au réseau de l'association.

Relations internes et externes

- Rattachement direct à la directrice générale,
- Relations internes avec l'ensemble des responsables de services et salariés de l'association,
- Relations externes avec les adhérents, les institutionnels, les prestataires de service, les journalistes.

Rémunération selon expérience. Echelon 3.2 Indice à partir de 2900.

CDI cadre au forfait.

Profil

- Formation de niveau Bac +5

Master en communication / Diplôme d'école spécialisée en communication et en relations publiques (CELSA, ISCOM, EFAP, ESP, ISCPA, Sup de Pub, ISTC...)/ Diplôme d'IEP (Institut d'études politiques) / Diplôme d'école de commerce avec une spécialisation en communication / MBA en communication ou en relations publiques

Expérience d'au moins dix années en communication et management d'équipe.

Contact

- Faire parvenir votre candidature (lettre de motivation et CV) avant le 17 décembre 2021 à Delphine Crocq, Directrice générale d.crocq@rouentourisme.com copie Sandrine Artus, Assistante de direction s.artus@rouentourisme.com
1^{er} entretien à partir du 5 janvier