

PROFIL DE POSTE

CHARGE.E DE MISSION QUALITE & DEMARCHES RESPONSABLES

L'Office eurométropolitain de tourisme, des loisirs et des congrès de Strasbourg (OTLC) intervient dans le cadre de multiples missions contribuant à valoriser et faire connaître la destination, garantir un séjour réussi à l'ensemble de ses visiteurs et animer la filière touristique et de loisirs du territoire.

Il gère un budget annuel de 4 M € issu du financement de l'Eurométropole de Strasbourg et de ses recettes propres.

Il emploie une trentaine de salariés, formant une équipe pluridisciplinaire qui intervient de manière opérationnelle dans la mise en œuvre de la stratégie touristique de l'Eurométropole de Strasbourg.

Cette dernière assure notamment l'accueil et l'information, la promotion (au plan national, européen, international), la coordination de l'action touristique locale, l'animation et la médiation de l'offre patrimoniale, l'organisation d'événements, la prospection commerciale et le conseil auprès des organisateurs d'événements, la commercialisation de produits et prestations touristiques, la vente (boutique, billetteries, etc.).

L'OTLC, classé, labellisé et engagé dans différentes démarches dont Qualité Tourisme, ISO 20121 et GDS Index, **recherche un.e chargé.e de mission Qualité & Démarches responsables** pour le suivi, la sensibilisation et l'accompagnement :

- en interne *-et en lien avec la chargée de mission Tourisme Durable-* de ses démarches de classement, de labellisation, de certification et de RSE,
- en externe *-et en lien avec la chargée de mission Tourisme Durable-* des socio-professionnels du territoire dans des démarches d'amélioration continue, de développement durable, de transition écologique et de RSE.

Principales missions

1.Suivi des démarches internes de certification, labellisation et classement

Rattaché.e au Pôle « Hospitalité – Évènement – Ingénierie et transition responsable » de l'OTLC, vous mettez en œuvre et assurez le suivi de la politique qualité de l'ensemble de l'entreprise en associant les équipes.

A cette fin, vous :

- Suivez le montage et assurez le suivi de différents dossiers de démarches d'amélioration continue et notamment le dossier de classement préfectoral en catégorie 1,
- Pilotez opérationnellement la démarche qualité « Destination d'excellence »,
- Assurez le suivi des labels et marques actuels (accueil vélo, Tourisme et Handicap) et futurs.

2.Sensibilisation et accompagnement des socioprofessionnels

En lien avec la chargée de mission Tourisme Durable :

- vous menez des actions de sensibilisation, d'accompagnement et d'information des acteurs touristiques du territoire aux diverses démarches de progrès (développement durable, transition écologique, RSE...),
- vous référencez les supports et ressources existants (guides, Vademecum, documentaires, webinaires, conférences, ...) pour construire une boîte à outils et constituer le centre de ressources de l'OTLC (à destination des professionnels dans le cadre notamment de la Fabrique de Destination),
- vous animez des rencontres sous divers formats pour fédérer les acteurs du territoire.

3.Déploiement et animation de la culture RSE

Vous déployez et animez la culture RSE en vous appuyant sur un réseau de référents et d'experts.

4.Transversalité et financements

Vous travaillez en contact avec l'ADEME, en lien avec vos homologues institutionnels, chambres consulaires ou collectivités, et identifiez les financements et dispositifs d'aides actionnables.

Vous contribuez -en lien avec le service comptabilité- au montage de dossiers de demande de subvention.

Le profil recherché :

De formation Bac + 3 minimum dans le domaine du tourisme, du management de la qualité, du développement durable, de la transition écologique ou de la RSE.

Une expérience d'au moins 2 ans dans la mise en œuvre des démarches de progrès et l'accompagnement des acteurs.

Une expérience dans la préparation d'audits de certification serait un plus.

Prise de poste dans les meilleurs délais.

Compétences & qualités

- Bonne connaissance des référentiels qualité du secteur du tourisme,
- Méthodes, techniques et outils d'évaluation des démarches qualité,
- Compétences et connaissances en développement durable, transition écologique et RSE,
- Compétences en gestion de projet,
- Maîtrise du pack office et des outils collaboratifs,
- Bonne connaissance de l'environnement institutionnel, du secteur d'activité du tourisme et des enjeux sociétaux liés,
- Maîtrise de la langue française à l'écrit (qualités rédactionnelles) et à l'oral,
- Maîtrise de l'anglais et/ou l'allemand (pratique professionnelle).

Soft Skills

- Capacité d'adaptation à un nouvel environnement, compréhension des enjeux stratégiques anticipation et réactivité, force de proposition,
- Esprit d'équipe (travail en mode projet), aisance relationnelle, adaptabilité, sens de l'écoute et de la communication, diplomatie, esprit d'analyse et de synthèse,
- Rigueur, grande capacité d'organisation, réactivité, autonomie et bonne gestion du temps,

- Responsabilisation et aptitude à rendre compte.

Moyens mis à disposition

Poste de travail informatique, matériel bureautique et téléphonique, logiciels métiers, formations.

Nature du contrat

CDI, temps complet, 35 heures.

Organisation de travail

Horaires et congés organisés avec les autres collaborateurs du pôle afin d'assurer une continuité de service.

Rémunération et avantages

- Selon grille de qualification et des emplois de la CCN des Organismes de Tourisme N°3175 – IDCC 1909
- échelon à partir de 2.2 (agent de maîtrise/technicien) selon expérience,
- 13^{ème} mois,
- Chèques restaurants,
- Chèques vacances à partir d'un an d'ancienneté,
- Forfait mobilités durables,
- Frais de transport public pris en charge à 75%,
- Prévoyance prise en charge à 100 %,
- Télétravail possible 1 jour par semaine selon charte en vigueur.

Envoi candidature

CV et lettre de motivation à adresser par mail uniquement avant le 31 août 2025 à l'attention du Service RH :

recrutement@visitstrasbourg.fr

OFFICE EUROMÉTROPOLITAIN DE TOURISME, DES LOISIRS & DES CONGRÈS DE STRASBOURG

17 place de la Cathédrale

67000 STRASBOURG