

FONCTION
DIRECTEUR

FAMILLE : ENCADREMENT

COMMISSARIAT GENERAL AU TOURISME
DIRECTION DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES



INFORMATIONS ADMINISTRATIVES RELATIVES AU(X) POSTE(S)

NIVEAU	A	PERSONNE(S) DE CONTACT :
RANG ADMINISTRATIF	A4	Mme Barbara Destrée, Commissaire générale au Tourisme
GRADE	DIRECTEUR	☎ 081-325710 ✉ barbara.destree@tourismewallonie.be
RÉSIDENCE ADMINISTRATIVE	NAMUR (FR)	
NUMÉRO(S) DE POSTE(S)	CCGT005	
ACCESSIBLE AU(X) MÉTIER(S)	Tous les métiers de niveau A	

CONDITIONS D'ACCÈS AU POSTE

ÉVALUATION DE SANTÉ PRÉALABLE	NON
NATIONALITÉ	Sans restriction de nationalité
CONDITION(S) PARTICULIÈRE(S) D'ACCÈS	Satisfaire aux conditions de l'art. 50 du Code de la FPW

CONDITION(S) D'EXERCICE DU POSTE

- Nombre de personnes à encadrer : entre 20 et 25

CHARGE DU POSTE

- Sans objet

MISSIONS DE LA DIRECTION

- Le Commissariat général au Tourisme (CGT) est chargé, par le Gouvernement wallon (Décret du 10 novembre 2016), d'exécuter la politique générale du Gouvernement en matière de tourisme.

Dans ce cadre, la Direction des Hébergements touristiques assume les missions suivantes du Code Wallon du Tourisme (CWT) pour le secteur des hébergements touristiques :

- octroi d'autorisation et de classement : délivrer aux hébergements touristiques qui la sollicite, l'autorisation d'utiliser une dénomination protégée et leur octroyer une catégorie de classement ;
- octroi de subventions : traiter les demandes de subventions sollicitées par les exploitants d'hébergements touristiques, pour la mise en conformité aux normes de sécurité incendie et pour la modernisation des hébergements ;
- secrétariat de diverses commissions consultatives : le CWT a prévu la constitution de diverses commissions consultatives, en a défini le rôle, et confié le secrétariat au CGT ;
- actions connexes :
 - veiller au maintien de la sécurité-incendie du parc wallon d'hébergements touristiques, autorisés ou non, en partenariat avec les bourgmestres ;
 - conseiller les exploitants (téléphone, mails, visites de terrain, séances d'informations, ...) et les sensibiliser aux exigences du « métier » ;
 - établir et suivre les conventions / arrêtés de subventions pour différentes associations actives dans le domaine de l'hébergement touristique ;
 - collaborer de manière permanente avec les associations professionnelles, entendre leur point de vue et faire toute proposition utile en vue d'assurer la compétitivité économique et la diversification du parc d'hébergement touristique wallon.

- Assurer le suivi et le développement d'une collaboration avec la Commissaire générale au Tourisme, le Commissaire général adjoint et les autres directions du CGT pour ce qui concerne la stratégie et la mise en œuvre des objectifs du CGT.
- Suivre le contrat d'administration (via notamment des tableaux de bord et indicateurs et gestion des projets).
- Assurer le suivi des collaborations entre les Directions du CGT, les Directions générales du SPW, les OIP et autres partenaires tels que les associations professionnelles,...
- Emettre des propositions d'amélioration au regard du contrat d'administration, du CWT ou encore des projets du Ministre en charge du Tourisme et du Gouvernement wallon.

FINALITÉ(S) DE LA FONCTION

- Contribuer à la réalisation des objectifs de sa direction et des politiques wallonnes ainsi qu'à la gestion et à la coordination optimale des ressources humaines, budgétaires et logistiques.

DOMAINES D'ACTIVITÉS

DOMAINES D'ACTIVITES LIES A LA FONCTION

- Participation à la réalisation de la vision stratégique de l'autorité
- Mise en œuvre du management par objectifs afin d'atteindre les résultats attendus
- Evaluation et supervision de la bonne exécution des missions dévolues à sa direction et réalisation des ajustements si nécessaire
- Valorisation et développement des ressources humaines de sa direction
- Organisation, supervision du travail et vérification de sa bonne exécution
- Application des législations en vigueur (Code de la Fonction publique wallonne, législation sociale, législation sur le bien-être au travail, statut syndical, ...)
- Animation, motivation et évaluation des membres de sa direction
- Gestion des conditions de travail et du bien-être de son personnel
- Accompagnement du changement
- Gestion des processus, des méthodes et des techniques
- Contribution à la gestion prévisionnelle des effectifs et des emplois
- Gestion et développement des compétences au sein de sa direction
- Gestion de l'accueil, de l'intégration et de la formation des nouveaux agents
- Optimisation de l'utilisation des ressources budgétaires, logistiques et informatiques disponibles
- Suivi des évolutions dans son domaine de compétences
- Participation à des réseaux professionnels internes et externes
- Gestion de la circulation des informations descendantes et ascendantes entre son équipe et la ligne hiérarchique
- Représentation de sa direction vis-à-vis des interlocuteurs internes et externes

DOMAINE(S) D'ACTIVITE(S) LIES AU POSTE

Mission 1 - Assurer les missions de la direction et piloter l'équipe en respect et cohérence des priorités, objectifs et valeurs du CGT :

- Clarifier les **missions, projets et priorités** de la direction. S'assurer que l'équipe les connaît et y adhère. Mettre en place une gestion par objectifs afin de remplir ces missions et de mener à bien ces projets. Faire le suivi des objectifs en s'assurant que ce qui est convenu est réalisé en termes de quantité, qualité et délai. Veiller au reporting de ceux-ci notamment vers le staff ;
- définir, assurer le suivi systématique, l'évaluation et l'amélioration continue des règles de **gestion et modes de fonctionnement de la direction** (en ce qui concerne la mise en œuvre du CWT, le budget, les projets, la communication interne et externe, les relations avec les partenaires,...) et s'assurer que tous les membres de l'équipe les respectent et participent à leur mise en œuvre. Prendre les mesures nécessaires en cas de non-respect ou dysfonctionnements ;
- s'assurer que chaque collaborateur a les **informations** nécessaires pour remplir ses missions et objectifs ;
- prendre les initiatives nécessaires qui favorisent le maintien et/ou l'amélioration d'une **atmosphère de travail constructive** dans la direction ;
- **renforcer la culture d'excellence** (implication, autonomie, innovation, responsabilisation,...) chez les membres du personnel de la direction. Fédérer ceux-ci, s'assurer du partage et de la réalisation des missions du CGT, de la direction et de la nécessaire solidarité entre les directions. Soutenir le personnel pour qu'il réalise ses plans, qu'il atteigne ses objectifs et ses cibles. Reconnaître et valoriser les réussites et les efforts du personnel en temps voulu et de manière appropriée ;

- Faire preuve d'**anticipation et d'agilité**, notamment, en démontrant, en temps voulu, sa capacité à prendre des décisions pertinentes sur la base d'informations et du savoir disponible, de l'expérience passée et de la prise en considération de l'impact potentiel des décisions, en conduisant le changement et en s'assurant de la polyvalence et du back up des compétences.

Mission 2 : Coordonner l'ensemble des missions, objectifs, projets et ressources du CGT au sein du staff

- Prioriser, planifier, mettre en œuvre, effectuer le reporting, évaluer et améliorer l'ensemble des **missions, projets et contrat d'administration du CGT, du CWT et des attentes du Gouvernement wallon** en donnant de la cohérence aux missions et projets conformément à la stratégie et au contrat d'administration. S'assurer de la mise en place des actions nécessaires à l'atteinte de ceux-ci ;
- définir, assurer le suivi systématique, l'évaluation et l'amélioration continue des **règles de gestion et modes de fonctionnement du CGT** (en ce qui concerne la mise en œuvre du CWT, les ressources humaines, le budget, les projets, la communication interne et externe, les relations avec les partenaires,...). Mesurer et tirer les enseignements des performances et non performances globales dans l'intérêt du CGT ;
- s'assurer d'une **gestion responsable des ressources** du CGT (RH, budgétaires, logistiques) en fonction des priorités définies par la Commissaire générale au Tourisme et permettant de soutenir la stratégie et les objectifs du CGT. Adapter et évaluer les ressources de la direction en conséquence. S'assurer de l'évaluation et du développement des moyens technologiques pour améliorer l'agilité des processus, des projets et de l'organisation de la direction et du CGT dans son ensemble ;

Mission 3 : Etre orienté «usagers et partenaires »

- Utiliser des approches pour comprendre, anticiper et répondre aux différents **besoins et attentes des usagers** du CGT et la direction tant internes qu'externes (partenaires, opérateurs touristiques, collaborateurs du CGT ou d'autres administrations, GW...) ;
- instaurer une **culture de confiance** avec les usagers basée notamment sur l'éthique, la transparence, la responsabilité de chacun et l'ouverture tout au long de la chaîne de service (inter et intra direction). S'assurer de celle-ci, notamment, en évaluant régulièrement la satisfaction des parties prenantes et en renforçant les chainons défaillants ;
- être responsable de la **performance** de la direction vis-à-vis des usagers, de la Commissaire générale au Tourisme et des autres directions et garantir que l'équipe fonctionne de façon responsable, intègre et conforme à l'éthique et aux valeurs du CGT ;
- établir les **réseaux** appropriés permettant, notamment d'identifier les opportunités de partenariats, générer de la valeur ajoutée pour le CGT et la direction ;
- jouer un rôle de **représentation** auprès des usagers et partager ces informations avec l'équipe, les directions concernées et le staff ;
- **impliquer les usagers** et rechercher leur engagement et contribution aux changements nécessaires pour assurer le succès durable du secteur touristique.

COMPÉTENCES

(LES COMPÉTENCES SONT APPRÉCIÉES AU REGARD DES DOMAINES D'ACTIVITÉS)

COMPÉTENCES PRINCIPALES LIÉES À LA FONCTION

Compétences techniques

- Organisation du travail – Organiser, coordonner et déléguer le travail selon les capacités et les compétences de chacun en tenant compte des contraintes de l'organisation
- Supervision du travail – Superviser et accompagner les activités d'une équipe en étant notamment attentif aux ressources nécessaires, aux risques potentiels, à la qualité du travail réalisé et au suivi des résultats
- Vision stratégique – Concevoir une vision à long terme dans une perspective d'amélioration continue
- Dispositions légales et normatives – Appliquer et faire respecter les dispositions légales, les procédures, les normes et/ou les réglementations en vigueur

Compétences comportementales

- Gestion d'équipe – Développer le travail d'équipe, la coopération et la motivation des collaborateurs en tenant compte des objectifs à atteindre
- Relations interpersonnelles – Gérer les relations interpersonnelles et la dynamique de groupe au sein d'une équipe
- Gestion de conflits – Mettre en place des stratégies pour prévenir, gérer et/ou résoudre des conflits
- Assertivité – Défendre un point de vue ou l'application d'une règle par un échange positif en préservant la qualité des relations professionnelles
- Communication – Communiquer avec autrui en s'assurant de la compréhension de l'information reçue et transmise
- Décider – Prendre des décisions à partir d'informations (in)complètes et initier les actions ciblées afin de mettre en œuvre les décisions

COMPÉTENCE(S) SPECIFIQUE(S) LIÉES AU POSTE

Compétence(s) technique(s)

- CONDUITE DE RÉUNIONS - Planifier, organiser et animer des réunions en permettant à chacun de s'exprimer
- PRISE DE PAROLE EN PUBLIC - Réaliser une présentation orale en utilisant un ou plusieurs supports (oral, écrit, dématérialisé) de communication

Compétence(s) comportementale(s)

- AGIR DE MANIÈRE ORIENTÉE SERVICE - Accompagner des clients internes et externes de manière transparente, intègre et objective, leur fournir un service personnalisé et entretenir des contacts constructifs
- CRÉATIVITÉ - Adapter les méthodes et les approches actuelles de façon novatrice ou en concevoir de nouvelles
- GESTION DU STRESS - Demeurer efficace en situation de stress en conservant sa capacité à prendre des décisions réfléchies et en maîtrisant ses émotions
- TUTORAT - Transmettre les techniques et les méthodes de travail, à une personne ou à un groupe restreint, en veillant à la bonne compréhension de celles-ci et en assurant le suivi de l'apprentissage. Etre disponible pour son équipe