


**Possibilité de parcours**  **Evolution en interne :**

- Un responsable de site peut être amené à prendre la direction de plusieurs sites. S'il fait partie d'un groupe, il peut devenir directeur régional ou national.

 **En formation :**

- Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration.
- Responsable d'établissement touristique.
- Possibilité de parcours interne de formation et accompagnement au sein des grands groupes.

**L'histoire de Catherine :**

*Catherine a 47 ans, elle a gravi les échelons pendant 10 ans dans l'hôtellerie de plein air, en étant successivement animatrice polyvalente, responsable d'activités, puis directrice adjointe. Après avoir préparé une licence professionnelle Métiers du Tourisme et des Loisirs, Parcours Management de l'hôtellerie de plein air afin d'acquérir des compétences en gestion, commerce et management, elle est devenue directrice de camping.*

*À 300 mètres de la plage, le camping dont elle a aujourd'hui la responsabilité dispose de 152 emplacements sur 2,5 ha et propose des hébergements variés : mobil-homes, tentes, emplacements nus.*

## “ Catherine raconte sa journée de travail type en haute saison:


En très **haute saison (juillet / août)**, **mes journées sont toujours différentes**. Bien que ma charge de travail augmente en intensité, je veille à organiser mon temps de repos en fonction de celle-ci. Je peux également être **réveillée la nuit** en cas d'urgence, mais c'est relativement rare.

Je commence toujours par dresser une liste des choses à faire afin de les **prioriser**. Je **délègue** certaines tâches à mes équipes et me charge des autres. Si aucune de mes journées ne se ressemblent vraiment, elles comportent toujours des activités liées à la **gestion des ressources humaines** et à **l'encadrement des équipes diversifiées** du site : **animation, restauration, entretien...** Je m'assure notamment de leur **coordination** et du **maintien des bonnes relations**. Quand c'est nécessaire, **j'appuie techniquement les saisonniers et les permanents**.

Il faut que **je sois un peu partout** : un **client** rencontre un problème, un équipement ne fonctionne pas, un **fournisseur** a un retard de livraison... Il faut **être disponible** et **polyvalent** pour s'assurer du bon fonctionnement du camping. Heureusement, certains « imprévus » sont aussi de bonnes surprises, comme par exemple les bonnes viennoiseries offertes par un habitué souhaitant remercier l'équipe à la fin de son séjour : fruit d'un travail au quotidien avec mes équipes afin de **veiller à la qualité des différents services du camping**, sans quoi les vacanciers ne reviendraient pas d'une année sur l'autre !

Je m'occupe également, en collaboration avec le **personnel administratif**, de la **gestion administrative et comptable** du site. Il s'agit notamment **d'établir et de veiller au respect des budgets**. Je contribue également à **gérer la communication** et la **stratégie commerciale** pour faire en sorte que le camping bénéficie d'une certaine visibilité et attire de nouveaux clients. Cette activité, on s'en occupe tout particulièrement en basse saison avec mon **responsable commercial**.

”

**Référentiel de compétences :** **Interlocuteurs clés** **Conditions d'emploi et d'exercice** **Polyvalence** **Compétences**

**Définition** 

Le directeur de camping détermine la stratégie de développement de son établissement et veille à sa mise en œuvre. Innovant et force de proposition, il est constamment à la recherche de nouvelles idées pour développer son activité et satisfaire ses clients.

Il gère l'activité du camping dans ses dimensions opérationnelles, humaines, commerciales et budgétaires. Il encadre le travail d'équipes pluridisciplinaires (accueil, entretien, animation, restauration...) dans un objectif de qualité et de rentabilité économique.

Il veille à la satisfaction client et est responsable de la bonne gestion de la structure dans le respect des normes de sécurité des biens et des personnes.

**Activités clés** 

- Définir la stratégie globale de son établissement
- Développer l'activité afin de faire progresser l'attractivité du camping en réalisant une veille d'autres sites HPA afin d'impulser des nouveautés au sein de son camping
- Réaliser les gestions administrative, financière, comptable et commerciale de l'établissement
- Veiller au respect des budgets de l'exercice en cours et préparer les budgets de l'exercice suivant
- Réaliser la gestion des ressources humaines : recrutement, accueil et intégration des saisonniers, formation, entretiens annuels, tenue des registres...
- Organiser, coordonner et animer l'activité des équipes de permanents et de saisonniers des différents services (réservation, accueil, ...).
- Veiller à l'entretien et à la conformité du matériel, des équipements et des installations, identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
- + **Contrôler l'application de procédures Qualité, Sécurité et Environnement (QSE)**
  - Préparer en amont la stratégie commerciale et tarifaire de l'exercice suivant
  - Réaliser une veille du marché et de la concurrence locale
  - Participer à la définition de la stratégie de communication
  - Assister techniquement les équipes pluridisciplinaires
  - Entretenir de bonnes relations avec les partenaires locaux institutionnels et développer des partenariats
  - Veiller à la satisfaction client, la qualité de service et à la fidélisation de la clientèle
  - Réaliser une veille réglementaire (RSE, QVT...)

**Compétences** **Compétences métier**


- Définir, mettre en place et suivre un projet de développement stratégique de l'établissement
- Diriger le site sur le plan administratif, comptable et financier
- Etablir et suivre les budgets prévisionnels en collaboration avec les équipes administratives
- Prévoir et gérer les ressources humaines en termes de recrutement, intégration des saisonniers, formation, entretiens annuels...
- Encadrer des équipes pluridisciplinaires
- Suivre et appliquer les cadres réglementaire, juridique et comptable de la gestion d'un établissement d'accueil touristique recevant du public notamment en termes de règles d'hygiène, normes et techniques d'installation et d'exploitation d'équipements et normes de qualité
- + **Utiliser et maîtriser les logiciels et applications dédiés à l'hôtellerie de plein air afin d'exploiter les données utiles dans le cadre de la gestion du camping**
- + **Se tenir informé des normes et des possibilités en termes de développement durable et les appliquer**

**Savoir-être et compétences relationnelles**

- Capacités managériales
- Capacité d'adaptation
- Capacité d'innovation
- Capacité à gérer les conflits et les situations de crise en interne et en externe
- Disponibilité
- Aisance relationnelle
- Sens de l'accueil
- Méthodique et organisé
- Gestion du stress
- Esprit d'initiative

**Compétences transverses**

- Réaliser une veille et des benchmark
- Tenir les différents registres (sécurité, personnel, installations...)
- Gérer les conflits internes et externes
- Coordonner et suivre les différentes activités du site
- Définir et mettre en place la stratégie commerciale
- Contribuer à la définition de la stratégie de communication et gérer sa mise en œuvre
- Utiliser et maîtriser les outils digitaux et les moyens de communication (réseaux sociaux...)
- + **Utiliser et maîtriser les logiciels bureautiques : tableurs, traitement de texte, logiciels de messagerie et de présentation**
- S'exprimer dans une ou plusieurs langues étrangères, particulièrement en anglais

 **Compétences émergentes**
**Interlocuteurs clés** 

- Direction nationale / régionale ou commune / communauté de communes
- Responsable commercial
- Responsable propreté
- Responsable d'activités
- Responsable technique
- Responsable des espaces aquatiques
- Responsable réception
- Fournisseurs
- Partenaires

**Condition d'accès** 

- Cet emploi est accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur d'intervention de la structure (animation, restauration, sport, hébergement, ...).
- Cet emploi est également accessible avec une expérience équivalente au sein d'autres branches que l'hôtellerie de plein air
- Des formations spécifiques au secteur de l'hôtellerie de plein air peuvent permettre d'accéder à cet emploi comme les certifications : Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration, Responsable d'établissement touristique (RET - Bac + 3), licence professionnelle métiers du Tourisme et des Loisirs

**Polyvalence** 

- Dans un groupement, un responsable de site peut être amené à accompagner un homologue débutant sur un autre camping du même groupe d'appartenance
- Dans un groupement, participer à la promotion du groupe (salons professionnels...)

**Conditions d'emploi et d'exercice** 

- Exigence forte en termes de disponibilité et d'amplitudes horaires (peut s'exercer les week-ends, les jours fériés)
- Activité variant en fonction de la saisonnalité
- Exigence forte en termes de polyvalence
- Peut être amené à réaliser des astreintes de nuit