

**IDENTIFICATION DU POSTE**

**INTITULE DU POSTE : Agent de voyages à l'ATSCAF Fédérale - Poste En Détachement**

**CATEGORIE OU GRADE : C**

EMPLOI DE CHEF DE MISSION

**FAMILLES PROFESSIONNELLES**

Autre famille professionnelle

**INTITULE DU (DES) METIERS<sup>1</sup>**

Chargé de clientèle  
Administration générale

**DOMAINE D'ACTIVITE (POUR LES FAMILLES PILOTAGE-MANAGEMENT ET AIDE AU PILOTAGE)**

**CONTEXTE DU RECRUTEMENT**

Remplacement - Poste vacant sous réserve de départ  
Nom du titulaire précédent ou actuel :

**DUREE D'OCCUPATION SOUHAITABLE DU POSTE**

durée minimale : 5 ans

durée maximale :

**LOCALISATION ADMINISTRATIVE ET GEOGRAPHIQUE**

Direction ou service : ATSCAF (Association Touristique Sportive et Culturelle des Administrations Financières)

Sous-direction : secteur des voyages

Bureau et secteur :

Adresse : 41, bd Vincent Auriol - 75703 PARIS Cedex 13

Informations complémentaires :

**LE POSTE ET SON ENVIRONNEMENT**

**DESCRIPTION DU SERVICE : MISSIONS, ORGANISATION ET NOMBRE D'AGENTS**

L'ATSCAF est une association loi 1901 dont l'objet est de proposer aux agents des ministères économique et financier des activités et prestations dans le domaine du sport, de la culture, du tourisme et des loisirs.

Nombre d'adhérents : 48 000

Le secteur des voyages, composé actuellement de 5 personnes, est chargé de développer et promouvoir l'offre touristique de l'association : circuits maison accompagnés, séjours "coup de cœur" et golifiques, partenariat avec les principaux tour opérateurs du marché.

**DESCRIPTION DU POSTE : MISSIONS, ATTRIBUTIONS ET ACTIVITES**

Le poste à pourvoir est un poste d'agent de voyages.

Intégré au sein d'une équipe, l'agent est l'interlocuteur direct des adhérents dans la réservation de leurs voyages tant auprès des tour opérateurs partenaires que pour les circuits organisés en propre par l'ATSCAF.

A ce titre, ce poste recouvre plusieurs fonctions :

- accueil téléphonique ou physique, conseil et commercialisation des produits et prestations touristiques proposés,
- traitement des réservations et prise de commande via les différents sites professionnels B2B,
- gestion des contrats, des encaissements et des départs
- gestion des annulations
- suivi des réclamations et des litiges éventuels
- relations et négociations avec les services commerciaux des différents partenaires,
- gestion et suivi des opérations spéciales telles que les séjours golifiques, les randonnées, les voyages "coup de cœur"...

<sup>1</sup> Se référer au référentiel des métiers de l'administration centrale des ministères économique et financier, consultable sur [Alizé](#).

**PRINCIPALES ACTIVITES**

- Pilotage       Rédaction       Conseil       Gestion de procédures       Secrétariat  
 Encadrement       Études, recherches       Animation       Contrôle, vérification       Information, accueil  
 Coordination       Veille       Conception       Saisie informatique       Classement, archivage

Autres (préciser) :

**EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITES RECEMMENT / QUELQUES DOSSIERS A VENIR****RELATIONS FONCTIONNELLES AVEC :**

- les autres services de la direction       les services déconcentrés       d'autres ministères  
 les agents du ministère       les cabinets ministériels       des organismes étrangers  
 les autres directions       le secteur privé       des établissements publics

Principaux interlocuteurs : les adhérents de l'ATSCAF, les tours-opérateurs

**CONDITIONS PARTICULIERES D'EXERCICE**

Logiciel spécifique GESTOUR et sites professionnels des agences.

**LES COMPETENCES MISES EN OEUVRE**

<b>SAVOIRS<sup>1</sup></b>	<b>NIVEAU DES COMPETENCES ATTENDU SUR LE POSTE*</b>	
Intérêt pour le tourisme	niveau pratique	à acquérir
Connaissances bureautiques	niveau maîtrise	requis immédiatement
<b>SAVOIR-FAIRE</b>	<b>NIVEAU DES COMPETENCES ATTENDU SUR LE POSTE*</b>	
Ordre et méthode	niveau pratique	requis immédiatement
S'exprimer avec aisance et courtoisie	niveau pratique	requis immédiatement
Goût pour le travail en équipe	niveau pratique	requis immédiatement
Maîtrise des outils informatiques	niveau pratique	requis immédiatement
<b>SAVOIR-ÊTRE</b>		
Réactivité		
Sens développé de la relation humaine		
Sens des relations commerciales		

\*- Initiation : connaissances élémentaires, notions, capacité à faire mais en étant tuteuré

- Pratique : connaissances générales, capacité à traiter de façon autonome les situations courantes

- Maîtrise : connaissances approfondies, capacité à traiter de façon autonome les situations complexes ou inhabituelles

- Expertise : domine le sujet, voire est capable de le faire évoluer, capacité à former et/ou d'être tuteur

**INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES****VOS CONTACTS RH**

Madeleine PATEBEX, Chef de service de l'ATSCAF fédérale (tél. 01 44 97 31 24) - madeleine.patebex@finances.gouv.fr

Bernard VANHELLEPUTTE, responsable du secteur Voyages (tél. 01.44 97 33 73) - bernard.vanhelleputte@finances.gouv.fr

<sup>1</sup> Se référer au référentiel des métiers de l'administration centrale des ministères économique et financier, consultable sur [Alizé](#).