



**Projet**

**TRANSALP – Travail sans frontière**

**Analyses des compétences**

**Profil professionnel:**

**ACCOMPAGNATEUR / TRICE  
TOURISTIQUE**



Analyse faite par Stefania Fossieret

Data 31 mai 2006

A la suite de l'entretien:

**Société:**

**Personne interviewée:** Mme ELISABETTA CONVERSO

Rôle: Accompagnatrice Touristique – Profession Libérale  
e-mail: guideservice.vda@tele2.it  
téléphone : +39.0165.80.99.81  
+39.349.839.64.39

**Notes:**

## Activités et Tâches principales / Fonctions

*Toutes les activités/tâches peuvent être résumées en quatre catégories ou fonctions fondamentales : Coordination, transformation, maintien et innovation.*

*La quantité des procès à gérer et l'ampleur des fonctions remplies déterminent la complexité du rôle professionnel.*

### FONCTIONS:

#### **C = coordination**

Planification des activités, organisation, intégration opérationnelle, relations formelles et informelles, vérification, contrôle, gestion.

#### **T = transformation**

Exécution des tâches, gestion, emploi, modification, élaboration des inputs.

#### **M = maintien**

Gérer le fonctionnement du système et du procès du point de vue technique et social ; ex. réorganiser, reproduire, maintenir le rapport avec tierces, régler les variances, comprendre, interpréter, définir des procédures.

#### **I = innovation**

Perfectionner l'efficacité du système par la technologie, la production et l'organisation interne ; ex. la recherche.

<b>PROGRAMMATION EXECUTIVE DU VOYAGE</b>	C	T	M	I
réunions – colloques briefing avec différents éléments du staff des commettants : booking / opérationnel / administration / top management (dans les cas particulier : vip, événements spéciaux, critiques, etc...)	x			
définir le programme des visite sur la base des spécificités fournies par les organisateurs	x			

<b>ASSISTANCE TECHNICO-LOGISTIQUE (On duty)</b>	C	T	M	I
premier contact avec les clients, relevé des commentaires et besoins particuliers		x		
vérifier et organiser les détails opérationnels finaux avec les interlocuteurs techniciens		x		
lancer activement et défendre les activités prévues au programme		x		
défendre les formalités de douane et les formalités à caractère douanier		x		
distribuer les informations aptes à résoudre le critères relatives aux éventuelles change monétaire.		x		
gérer toutes les accomplissements formels relatifs au voyage (ex : remise de coupon, consigne de billet d'avion, contre signature débit des fournisseurs etc...)		x		
disposer des brouillons d'obligation comptable et /ou administratif relatifs aux opérations			x	
maintenir le contact avec les commettants			x	

<b>ASSISTANCE CLIENTELE (On duty)</b>	C	T	M	I
contrôler la présence effective des participants		x		
rappeler aux participants le programme du voyage;		x		
fournir les informations exécutives nécessaires aux participants		x		
assurer par sa présence la défense des nécessités des participants durant le voyage, soit contractuellement envisagés que les compléments aux activités optionnels et ou facultatifs (fournir aux participants les billets d'entrée pour les musées et pour les moyens de transport, réserver et payer les restaurants );	x			
s'occuper des demandes des voyageurs		x		
favoriser une bonne harmonie du groupe			x	
résoudre les éventuelles imprévus : inexécution des fournisseurs de services, éventuels accidents et/ ou naturels, etc....	x			
fournir une assistance linguistique essentielle ou si nécessaire un service d'interpréariat			x	
maintenir les contacts avec les commettants			x	

<b>CONTROLE QUALITE (On duty)</b>	C	T	M	I
assurer que tous les services et les facilités promises par l'organisateur au client sont effectives			x	
recueillir les réclamations des clients insatisfaits			x	
prévoir le contrôle du confort de la structure d'accueil, l'efficacité du transport, la qualité des repas, la compétence des guides locaux, etc.		x		

<b>EXECUTION ADMINISTRATIVE ET FOLLOW UP (Off duty)</b>	C	T	M	I
rédaction des rapports de début et fin de voyage			x	
follow up des commettants consolidés prévus en agenda			x	
pourvoir aux obligations administratifs et fiscaux personnels			x	

<b>RECHERCHE RESSOURCE (Off duty)</b>	C	T	M	I
exploration du marché et recherche de nouveaux commettants				x

<b>REMISE A NIVEAU PROFESSIONNELLE</b>	C	T	M	I
acquérir les compétences linguistiques				x
participer aux cours de remise à niveau volontairement ou proposé par les commettants avec des collègues se sont occupés précédemment des même client finale / programme				x

## Compétences CLES

### Savoir faire

*Pour exercer les activités, quels sont les capacités opératives nécessaires ?*

- communication
- production/prestation
- gestion
- organisation
- communication
- production/prestation
- contrôle
- maintenance

### Savoir

*Pour exercer les activités, quels sont les connaissances théoriques nécessaires ?*

- linguistique: italien, anglais, autres langues
- informatique
- technique
  - dans le cadre relationnel : communication, médiation culturelle
  - dans le cadre organisationnel : logistique, transports, technique touristique
- théorique et culturel : géographie, histoire, arts, ethnographie
- normatif concernant les transports, els douanes, la législation touristique

### Savoir être

*Quels sont les aptitudes, comportements demandés ?*

- caractéristiques personnelles
  - précision
  - résistance aux situations de stress
  - autocontrôle
  - créativité
- relation
- adaptation
- autonomie et attitude à la responsabilité

## Fiche descriptive de l'emploi et des compétences

<b>intitulé de l'emploi</b>	<b>ACCOMPAGNATEUR / TRICE TOURISTIQUE</b>
<b>définition</b>	L'accompagnateur touristique (ou Tour leader) suit les personnes et les groupes de touristes pendant la visite dans des pays étrangers ou dans son pays même et doit fournir des informations d'intérêt touristique, gérer les tâches administratives liées aux déplacements et les visites, résoudre les difficultés éventuelles, répondre aux exigences du client, collaborer dans la programmation du voyage avec le tour-opérateur ou l'agence commissionnaire.
<b>SAVOIR-FAIRE</b> Etre capable de	<p><b>organisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir préparer et planifier l'activité/intervention</li> <li>- savoir reconnaître les exigences</li> <li>- savoir gérer, assister, coordonner, diriger des groupes</li> <li>- savoir prévoir l'évolution de son propre rôle professionnel</li> <li>- savoir explorer le marché et repérer de nouveaux clients</li> </ul> <p><b>communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir entretenir des rapports interpersonnels en amont et aval et avec les niveaux de responsabilité</li> <li>- savoir réaliser des communications culturelles en langues étrangères</li> <li>- savoir coopérer en réseau</li> <li>- savoir garder et maintenir l'harmonie et la cohésion du groupe</li> <li>- savoir fournir informations d'intérêt touristique</li> <li>- savoir contenter la satisfaction du client</li> </ul> <p><b>production/prestation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avoir de bonnes capacités de coordination</li> <li>- savoir gérer des contacts avec les structures logistiques et de supports sur place</li> <li>- savoir gérer les moyens de transport et le rapport avec les administrations (douanes, préfecture, consulat, ....)</li> <li>- savoir garder le rapport avec le <b>commettant</b></li> </ul> <p><b>contrôle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir appliquer des techniques de problem solving</li> <li>- savoir anticiper les difficultés</li> <li>- savoir affronter et résoudre les problèmes logistiques et les imprévus de voyage</li> </ul> <p><b>maintenance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prévoir et organiser l'évolution de son rôle professionnel</li> </ul>
<b>SAVOIR</b> Connaissances	<p><b>linguistique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- savoir s'exprimer correctement en italien et en anglais</li> <li>- avoir une connaissance opérationnelle d'autres langues européennes et extra-européennes</li> </ul> <p><b>informatique</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Internet, poste électronique; environnement Windows: Word, Excel</li> </ul>

	<p><b>technique</b></p> <p><b>techniques dans le cadre relationnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- technique de communication</li> <li>- technique de gestion de groupe</li> <li>- technique de médiation culturelle</li> <li>- savoir cueillir le feedback du client</li> </ul> <p><b>techniques dans le cadre organisationnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- technique de planification des activités</li> <li>- logistique</li> <li>- technique touristique</li> <li>- technique des transports</li> <li>- savoir organiser et produire des rapports d'activité</li> </ul> <p><b>théorique et culturel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- géographie touristique</li> <li>- histoire de l'art</li> <li>- histoire et élément de l'anthropologie</li> <li>- éléments de l'ethnographie</li> </ul> <p><b>législatif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- législation touristique</li> <li>- discipline des communications et des transports</li> <li>- normes douanières (biens et personnes)</li> <li>- notions administratives- fiscales pour le développement de la profession</li> </ul>
<p><b>SAVOIR ETRE</b> Capacité à être ou avoir l'aptitude de:</p>	<p><b>caractéristiques personnelles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- flexibilité</li> <li>- créativité</li> <li>- précision</li> <li>- curiosité (capacités pour dénicher des niches d'informations et de renseignements utiles que se soit sur les aspects aussi bien technique que culturel)</li> <li>- vision globale</li> </ul> <p><b>relationnel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- empathie (capacités de ses sentir en syntonie avec le groupe)</li> <li>- sympathie</li> </ul> <p><b>adaptation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réaction rapide et efficace</li> <li>- résistance au stress psychophysique</li> <li>- disponibilité aux déplacements fréquents et de longue durée</li> </ul> <p><b>autonomie, prise de responsabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- autonomie décisionnelle</li> <li>- autocontrôle</li> <li>- responsabilité</li> <li>- gestion du stress de la mise a niveau professionnel</li> </ul>
<p><b>en relation avec</b></p>	<p>Guides touristiques, tour operator/agences de voyage, hôtels et restaurants,</p>

	lieux de visite, compagnies de moyens de transports : chargés des réservations, personnel di <b>terra</b> , personnel de <b>volvo</b>
<b>lien hiérarchique</b>	directement à son propre commettant, étant de manière générale en profession libérale
<b>éléments du contexte</b>	L'accompagnateur touristique –Tour Leader collabore avec des entreprises de tourisme privées, Associations touristiques et internationales, Tour operator nationaux ou internationaux. Profession très complexe, généralement en qualité de <b>libre professionnel</b> , avec des déplacements, transferts et longues attentes, conditions climatiques extrêmement variables.
<b>moyens et outils</b>	Téléphone, portable, e-mail
<b>expérience préalable</b>	Certificat d'aptitude délivré par les autorités départementales, à la suite de la participation à des cours de qualification et au passage d'un examen. Pour exercer cette profession il est indispensable de s'inscrire sur des listes départementales. Il faut être majeur, avoir une bonne connaissance d'au moins une langue étrangère. Une bonne expérience des voyages et la connaissance des techniques de médiation culturelle.

## Niveau des compétences requises

Compétences CLES (principales)	niveau A	niveau B	niveau C	niveau D
<b>SAVOIR-FAIRE</b>				
01 maintenance				
prévoir l'évolution de son propre rôle professionnel			<b>X</b>	
02 réglage				
03 production / prestation				
gérer, assister, coordonner, diriger des groupes			<b>X</b>	
réaliser des communications culturelles en langues étrangères			<b>X</b>	
entretenir des rapports interpersonnels en amont et aval et avec les niveaux de responsabilité			<b>X</b>	
04 conduite				
05 contrôle				
gérer les moyens de transport et le rapport avec les administrations (douanes, préfecture, consulat, ....)			<b>X</b>	
06 organisation				
gérer des contacts avec les structures logistiques et de supports sur place			<b>X</b>	
07 gestion				
08 communication écrite		<b>X</b>		
09 communication verbale			<b>X</b>	
10 formation				
<b>SAVOIR</b>				
01 langue locale			<b>X</b>	
02 langues étrangères				
langue anglaise			<b>X</b>	
autres langues européennes et extra-européennes		<b>X</b>		
03 logicomathématique				
04 informatique				
internet, poste électronique; environnement Windows : Word, Excel		<b>X</b>		
05 technique				
problem solving			<b>X</b>	
technique de communication			<b>X</b>	
technique de gestion de groupe			<b>X</b>	
technique de médiation culturelle			<b>X</b>	
technique de planification des activités			<b>X</b>	
logistique			<b>X</b>	
technique touristique		<b>X</b>		
technique des transports		<b>X</b>		

06	théorique			
	géographie touristique		X	
	histoire de l'art		X	
	histoire et élément de l'anthropologie		X	
	éléments de l'ethnographie		X	
07	normatif - législatif			
	législation touristique		X	
	discipline des communications et des transports		X	
	normes douanières (biens et personnes)		X	
08	qualité			
09	sécurité			
10	gestionnaire			
	notions administratives- fiscales pour le développement de la profession		X	
<b>SAVOIR ETRE</b>				
01	caractéristiques personnelles			X
02	relationnel			X
03	adaptation			X
04	autonomie, prise de responsabilité			X