



**Projet**

**TRANSALP – Travail sans frontière**

**Résultats d'entretien**

**Profil professionnel:**

**ACCOMPAGNATEUR / TRICE  
TOURISTIQUE**



Relevé fait par les soins de Stefania Fossieret

Date 28 avril – 20 mai – 31 mai 2006

**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:**

**-1-**

## **Comment se déroule la journée / semaine TYPE de travail**

---

*Points importants:*

- *rôle*
- *définition de l'occupation*

Pour définir le métier d'Accompagnateur Touristique, il convient de faire référence à la norme en vigueur en Italie( D.G.R n. 58-5344 de 18.2.2002)

*"Est accompagnateur touristique ou courrier, celui qui professionnellement, accompagne des personnes seules ou en groupes lors de voyages à travers le territoire national ou à l'étranger, il fournit éléments significatifs et renseignements d'intérêt touristique sur les zones de passage, au delà du domaine de compétence des guides touristiques."*

L'accompagnateur - Tour Leader doit prendre soin des clients et du bon déroulement du voyage jusqu'à dans ses moindres particularités. Il est référent (par référent on entend un fournisseur de paquets de services dans le lieu ou se tient le voyage/événement) collaborateur externe de l'agence de voyage ou Tour Operator et il gère les accomplissements logistiques, (bureautiques et administratifs) du groupe qu'il accompagne.

Il est de son devoir de résoudre n'importe quel difficultés, contretemps ou incident surviennent au cours du voyage. De fait l'accompagnateur sert...et même l'imprévu!

Il fournit des informations de caractère général sur le pays visité et il donne des explications sur les localités traversées dans lesquelles il n'y a pas de guides locaux disponibles; il donne informations et conseils sur les attractions locales, liaisons, excursions, spectacles, etc.

Quelques accompagnateurs suivent les clients qui se déplacent à l'étranger (service outgoing) ; tandis que d'autres se spécialisent par contre en l'accompagner les visiteurs qui viennent visiter notre pays (service incoming)

Le niveau professionnel pour l'exercice de cette activité est technique-gestionnaire et on définit sur la base de quatre qualités fondamentales: des capacités technico-organisationnelle, une responsabilité, une autonomie décisionnelle et une aptitude aux rapports interpersonnels.

Les fondamentaux ce sont les modalités avec qui viennent achalandés et en particulier le climat qui réussit à créer pendant le voyage/séjour/événement aux buts de la perception de la satisfaction du client.

Le critère déterminant est la responsabilité. La conscience de gérer le patrimoine le plus important du commettant, c'est-à-dire un portefeuille de nouveaux clients à fidéliser ou les anciens à maintenir, cela est fondamental. Dans certains cas spéciaux il peut avoir la nécessité de prendre des décisions très délicates qui peuvent entraîner des

responsabilités futures directs du commettant sur les clients, avec des retombées éventuelles d'ordre financier et /ou juridique type.

L'autonomie décisionnelle du Tour Leader est très variable et elle dépend de facteurs externe (impuissance à se mettre en contact avec le commettant pour les concertations du cas, extrême gravité des faits objet de décision, position par rapport au client impliquée de telle manière à déconseiller une décision en autonomie, etc...) mais surtout investit le rapport fiduciaire existant surtout entre commettant et Tour Leader  
Très souvent les décisions prises en cours de voyage (comprise celle à concerter ou du moins une action extraordinaire avec le commettant) compromettent définitivement, que ce soit de manière positive ou négative, la fidélisation du commettant avec le Tour Leader. En conclusion l'accompagnateur touristique - Tour Leader est la carte de visite, mais aussi le paratonnerre de l'agence.

**-2-**

### **Processus de travail et activité CLE (principale)**

---

*Points importants:*

- *qui donne les indications, qui contrôle*
- *critères de qualité de l'output*

Le problème clé dans le déroulement de ce métier réside dans le fait que le commettant (Tour Operator, Agence, etc), n'est pas celui qui jouit du service (client final). La qualité du travail, dans sa complexité, est donc de ce fait pas contrôlable. Agences et/ou Tour Operator déterminent (en positif et en négatif) la construction et développement de l'image de la profession.

Le contrôle peut s'effectuer seulement par la mesure de la satisfaction du client final. Dans la majorité des cas il y n'a pas de ressources pour que le commettant puisse effectuer un contrôle direct (voyager avec les clients et son collaborateur Tour Leader).

Les indications opérationnelles proviennent du commettant.

### **Processus: PROGRAMMATION EFFECTIVE DU VOYAGE**

<b>input</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indications opérationnelles provenant du commettant</li><li>• Programme effectif à mettre en place</li></ul>
<b>activité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• réunions-colloques briefing avec différents éléments du personnel du commettant :<ul style="list-style-type: none"><li>- booking</li><li>- opérationnel</li><li>- administration</li><li>- top management (dans les cas particulier : VIP, événement spécial, critique, etc...)</li></ul></li><li>• définir le programme des visites sur la base des spécificités fournies par les organisateurs</li></ul>
<b>output</b> <p>Programme effectif établi avec le commettant</p>

### **Processus: ASSISTANCE TECHNICO-LOGISTIQUE (On duty)**

<b>input</b> <p>Programme effectif à lancer et défendre</p>
<b>activité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Premier contact avec les clients, relevé des commentaires et besoins particuliers</li><li>• Vérifier et organiser les détails opérationnels finaux avec les interlocuteurs techniciens</li><li>• Lancer activement et défendre les activités prévues au programme</li><li>• Défendre les formalités de douane et les formalités à caractère douanier</li><li>• Distribuer les informations aptes à résoudre les critères relatifs aux éventuelles change monétaire.</li><li>• Gérer toutes les accomplissements formels relatifs au voyage (ex : remise de coupon, consigne de billet d'avion, contre signature débit des fournisseurs etc...)</li><li>• Disposer des brouillons d'obligation comptable et /ou administratif relatifs aux opérations</li><li>• Maintenir le contact avec les commettants</li></ul>
<b>output</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• besoins relevés</li><li>• Détails opérationnels imposés</li><li>• Accomplissements de formalité de gestion</li></ul>

### **Processus: ASSISTANCE CLIENTELE (on duty)**

<b>input</b> <p>programme du voyage établi avec le commettant</p>
<b>activité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorer la présence effective des participants</li></ul>

- Rappeler aux participants le programme du voyage;
- Fournir les informations exécutives nécessaires aux participants
- 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 );
- S'occuper des demandes des voyageurs
- Favoriser une bonne harmonie du groupe
- Résoudre les éventuelles imprévus : inexécution des fournisseurs de services, éventuels accidents et/ ou naturels, etc...
- Fournir une assistance linguistique essentielle ou si nécessaire un service d'interprétariat
- Maintenir le contacts avec les commettants

**output**

Voyage assisté, coordonné, atmosphère de voyage positive

**Processus: CONTROLE QUALITE (on duty)**

**input**

service promis à effectuer

**activité**

- Assurer que tous les services et les facilités promises par l'organisateur au client sont effectives
- Recueillir les réclamations des clients insatisfaits
- Prévoir le contrôle du confort de la structure d'accueil, l'efficacité du transport, la qualité des repas, la compétence des guides locaux, etc.

**output**

- Service réalisé de qualité
- Réclamations et critiques gérées et enregistrées

**Processus: EXECUTION ADMINISTRATIVE ET FOLLOW UP (off duty)**

**input**

voyage terminé

**activité**

- Rédaction des rapports de début et fin de voyage
- Follow up des commettants consolidés prévus en agenda
- Pourvoir aux obligations administratifs et fiscaux personnels

**output**

- Rapports consignés au commettant
- Matériel administratif et fiscal complété

**Processus: RECHERCHE RESSOURCE (off duty)**

<b>input</b> augmenter /choisir le parc-clients
<b>activité</b> Exploration du marché et recherche de nouveaux commettants
<b>output</b> parc-clients développé et sélectionné

**Processus: REMISE A NIVEAU PROFESSIONNELLE**

<b>input</b> Savoir comment acquérir
<b>activité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Acquérir les compétences linguistiques</li><li>• 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</li></ul>
<b>output</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Expérience professionnelle amplifiée et enrichie</li><li>• Développement des connaissances linguistiques</li></ul>

**-3-**

**Environnement de travail et conditions de déroulement**

*Points importants:*

- *horaires, travail saisonnier, conditions climatiques*
- *déplacements, contraintes, conditions physiques et psychiques requises, conciliation des temps*
- *risques possibles et dommages éventuels*
- *complexité, niveaux de contrôle, autonomie, responsabilité*
- *types et fréquence des relations ;*
- *dimension moyenne des sociétés, niveaux de rétribution, types de contrats*
- *éléments de sécurité et réglementation du secteur, critères de qualité requis*

**Horaires:** une journée du type on duty commence à 7h et finit à 23h-24h, plus jet-lags, les transferts et les voyages- vols longs et les attentes.

**Saisonnalité:** est variable sur le base de segment opérationnel:

- outgoing, incoming, privilégient la haute saison de vacance classique: Aout, la période de Noel, Nouvel An, Pâques, les périodes de ponts du printemps ;
- congrès, invitations , etc ; privilégient surtout le printemps et l'été tardif.

**Conditions climatiques:** ils sont très variables, (on peut partir de Susa avec la neige et débarque à Bangkok en sentant une orchidée dans une serre !)

### **Déplacements, contraintes, conditions physiques et psychiques requises, conciliation des temps**

Les déplacements peuvent être très astreignants, un physicien robuste est nécessaire (l'opinion est partagée 10 ans de pratiques du métier qui équivalent à 20 d'un employé de bureau), et de solide condition psychique, comme dans tout travail en contact avec le public.

Dans ce cas spécifique il s'ajoute l'engagement de médiation culturelle..

Il convient de souligner comment cette profession, s'il s'agit de femmes d'âge jeune, se concilie mal avec une vie personnelle et affective, relationnelle et stable.

### **Risques possibles et dommages éventuels auxquels on peut être confrontés**

Les maladies professionnelles telles que la contraction du paludisme ou autres maladies infectieuses sont improbables, tout comme le risque physique d'accidents, (probablement plus bas que celle d'un représentant de commerce tous les jours sur les autoroutes italiennes !)

Pour la gente féminine cela représente par contre un déséquilibre fort pour le problème des jet-lags, (fuseaux horaires), et en général le stress physique, influe souvent sur les cycles hormonaux de manière déterminante.

Par contre les probabilités sont fortes en ce qui concerne les problèmes vasculaires (beaucoup d'heures de vol et/ou de voyage en général sans possibilité de déambuler ou posture étendue correcte) et/ou de lombalgie.

Prendre froid (rhume) pour les changements soudains de climat en cas de opérations intercontinentales sont à prendre en compte évidemment.

### **Complexité, niveaux de contrôle, autonomie, responsabilité**

Il s'agit d'un métier à complexité élevée, à multiples compétences et connaissances, mais surtout pour le savoir être à mettre en jeu. L'autonomie et la responsabilité, au-delà de tout ce qui a déjà été énumérés ci-dessus, s'expriment dès le début au moment des recherches difficiles du premier commettant.

### **Types et fréquence des relations**

Parmi tous les aspects de cette profession il y a les points négatifs tel que l'occasionalité des relations créées, que ce soit avec les commettants, mais surtout avant tout avec les clients et les fournisseurs. Ceci rendant plus difficile de prévaloir ailleurs la "carrière" d'accompagnateur : l'accompagnateur est habitué à "faire point" à la fin de chaque voyage.

De ce fait c'est un individualiste, habitué à gérer son travail de manière autonome et à assumer ses responsabilités. Des années d'activité répétée dans ce sens, créent un sens fort de l'entreprise, utile du marché du travail, mais ils voient les aptitudes

inévitablement à travailler en équipe et ils créent un gouffre en termes d'aptitude au problem solving dans le sens entendu derrière le bureau d'une Société.

### **Dimension moyenne des sociétés, niveaux de rétribution, types de contrats**

Généralement l'accompagnateur touristique a une activité en profession libérale; il est évidemment nécessaire de reverser la TVA.

Les tarifs sont fixés au niveau régional et ils peuvent varier entre 70 et 115 euros à la journée ouvrable, net de TVA.

Il travaille principalement par mandat de tour operator, d'agences de voyage et établissements de promotion touristique.

Les prestations de travail occasionnel - où le reçu simple est nécessaire à l'assujettissement à l'Irpef - elles sont sporadiques et rendues par des personnes qui ont déjà une occupation fixe ou d'étudiants universitaires.

### **éléments de sécurité et réglementation du secteur, critères de qualité requis**

L'activité est régie au niveau régional, aucune obligation assurance spécifique pour le commettant (soient celles liées à la profession) sauf tout ce qui a été prévu par les règles générales sur la distribution des paquets touristiques et des règles du transport, en particulier par avion.

### **Acteurs professionnels avec lesquels il est amené à être en rapport**

- Guide touristique
- Tour operator /agences de voyages commettantes / réservation : booking, programmation, opérationnel, sélection T.L., top management, administration, Bureau de relation Clients.
- Drivers (chauffeur)
- Hôtels (surtout le service Réception et banqueting, les hotels plus structurés ont un group coordinator qu'il s'occupe de tout)
- Restaurants
- Sites de visite (musées, palais, fouilles archéologiques, etc.; la gamme est vaste, si on pense à toutes les typologies de visite possible aussi dans les voyages d'encouragement des sociétés)
- Bureau / Agences P.R. (dans le cas d'événements spéciaux: fam trip pour journaliste et/ou ADV, représentants commerciaux etc ...)
- Transporteur terrestre (compagnie de bus, train, bateau)
- Transporteur aérien : booking, (agents de réservation), personnel de terre, personnel de vol

**-4-**

## **Moyens et instruments**

---

*Points importants:*

*connaissances nécessaires pour l'utilisation des instruments*

Savoir bien faire sa valise est important!

chaque Accompagnateur Touristique atteint son propre knowhow spécifique pour son personnel et atypique "bureau roulant".

Le sac de l'accompagnateur est comme celui du magicien ...mais cela dire de se mettre à peler une pomme sur les montagnes du kashmiri indien avec un Opinel authentique? Ou dégainer un scotch magnifique de paquets pour réparer en quelques secondes une valise "éclatée" pour embarquer en urgence dans un aéroport avec une piste en terre battue?

En ce qui concerne les connaissances la discriminante est celle représentée par l'accessibilité que ce soit aux on duty qu'au off-duty par e-mail; peu considérable l'utilisation de Windows.

Ceux qui ne possède pas une familiarité avec la voie de communication par e-mail, sont exclu du le marché, surtout en ce qui concerne les off duty inhérent des briefings et l'envoi de listes et autres renseignements en temps réel.

**-5-**

## **Qualifications requises**

---

*Points importants:*

- *aptitudes, qualifications*
- *niveaux d'instruction, éventuelle formation interne*
- *caractères et qualités personnelles de préférence*
- *expériences antérieures utiles*
- *quelles sont les connaissances minima*
- *temps utile pour obtenir la maturité professionnelle*

L'activité de l'Accompagnateur Touristique est réglementée par les lois des différentes Régions italiennes selon les alinéas de l'art.11 de la loi régissant le tourisme.

Le certificat d'aptitude à l'exercice du métier est obtenu par la fréquence des cours de qualification professionnelle et à l'obtention d'une épreuve finale de vérification.

Pour l'admission au cours, parfois, une épreuve de sélection d'aptitude est prévue.

Le passage des épreuves relatives de vérification permet d'obtenir l'attestation de certificat d'aptitude professionnelle. De tels cours sont organisés par les Provinces dans le respect des directives régionales.

L'exercice du métier prévoit l'inscription aux listes provinciales.

Celui qui pratique une telle activité sans être pourvu d'un certificat d'aptitude et sans être inscrit sur les listes provinciales, est sujet à des sanctions administratives.

Les opérateurs du secteur touristique qui font appel à des personnes non pourvues de certificat d'aptitude et non-inscrite sur les listes provinciales, sont sujets à des sanctions administratives.

### **Niveau d'instruction**

Conditions requises:

- être majeur plus de 18 ans.
- Etre titulaire du baccalauréat pour accéder a toutes facultés universitaires.
- Avoir une bonne connaissance écrite et orale au moins d'une langue étrangère parmi anglais, le français, l'espagnol, l'allemand et autre éventuelle langue étrangère.
- Pour les citoyens étrangers il est demandé une bonne connaissance de la langue italienne écrite et orale, afin de valider le diplôme d'études il faut une équivalence écrite en langue italienne, délivrée par l'ambassade du Pays dans lequel le diplôme a été obtenu.

### **Expérience précédentes utiles**

les voyage personnels ont une importance fondamentale: tous les Tour Operator demandent des personnes déjà spécialistes, malheureusement il ne cherche pas investir dans la formation opérationnelle.

### **Connaissances minimum**

- Langue italienne
- Langue anglaise (indispensable)
- Autres langues européennes (au moins une est recommandé) : français, espagnol, allemand
- Problem solving
- Technique de communication
- Technique de gestion de groupe
- Technique de médiation culturelle : dans la gestion des rapports avec les interlocuteurs techniques (fournisseurs de services , etc...) et dans la poursuite de la satisfaction du client compatible avec le contexte dans lequel le service sera rendu

### **temps utile pour obtenir la maturité professionnelle**

Dans le cas d'activité à temps plein avec des variations élevées des destinations: deux-trois années , le ca échéant quatre à six années.

La maturité professionnelle est directement proportionnelle à la roulement sur les différentes destinations/segments d'activités: ne jamais se fossiliser sur des parcours prédéterminés.

## **Caractéristiques et qualités personnelles**

- Flexibilité
- Créativité
- Curiosité (Capacités pour dénicher des niches d'informations et de renseignements utiles que se soit sur les aspects aussi bien technique que culturel)
- Empathie (Capacités de ses sentir en syntonie avec le groupe)
- Sympathie
- Vision globale
- Précision
- Réaction rapide et efficace
- Capacités de planification des actions/ interventions
- Capacités d'organisation
- Capacités anticipations et préfiguratrices
- Capacités d'agir en réseau
- Capacités de coopérations et collaborations
- Gestion du stress de la mise a niveau professionnel
- Résistance au stress psychophysique
- Disponibilité aux déplacements fréquents et de longue durée
- Autonomie décisionnelle
- Autocontrôle
- Responsabilité

**-6-**

## **Perspectives**

---

*Points importants:*

- *tendances du marché*
- *évolution et prospectives de carrière*

### **tendances du marché**

"La culture de voyager" est en train de répandre parmi les personnes qui n'ont pas l'habitude de voyager. On a recourt fréquemment aux soi-disant "paquets organisés" qu'ils permettent aux clients les moins experts de satisfaire leurs propres désirs. En outre, au tourisme traditionnel, se développer le tourisme d'affaires ou de société.

### **évolution et prospectives de carrière**

La carrière d'Accompagnateur touristique – Tour Leader est lien à l'amplitude professionnelle.

Les champs d'évolutions de carrière peuvent s'orienter vers des rôles sédentaires de programmation à l'intérieur d'Agences de Voyage ou comme Tour Operator ("grossiste" créateur de paquets à vendre à travers les agences voyage ou tiers ou par internet).