



**projet**

**TRANSALP – Travail sans frontière**

**Entretien de présélection**

**profil professionnel:**

**ACCOMPAGNATEUR / TRICE  
TOURISTIQUE**

**ORGANISATION RESPONSABLE:** \_\_\_\_\_  
*(CPI, ANPE, OLYJOB)*

**Entretien avec:** \_\_\_\_\_  
*(nom, prénom de l'interviewé(e))*

**Conduit par:** \_\_\_\_\_  
*(nom de l'opérateur/trice)*

**Lieu et date de l'entretien:** \_\_\_\_\_

---

**NOTE:**

## **SEC. 1 - Compétence de la personne en relation avec le profil professionnel**

### **Activités principales**

Définir le programme du voyage, garantir les réservations nécessaires et les tâches administratives, accompagner et assister le groupe pendant les déplacements, garder les permis et les documents de voyage, fournir assistance linguistique et logistique, préserver l'harmonie à l'intérieur du groupe, accroître le numéro des clients et perfectionner ses compétences professionnelles.

### **Position dans l'organisation**

L'accompagnateur touristique –Tour Leader collabore avec des entreprises de tourisme privées, Associations touristiques et internationales, Tour operator nationaux ou internationaux.

Sous la responsabilité de: directement à son propre commettant, étant de manière générale en profession libérale.

### *Note pour l'opérateur/trice*

*Relever dans les déclarations de la personne : compétences, expériences, certificats, environnement de travail, points forts de l'expérience, autres difficultés rencontrées.*

---

déclarations de la personne:

## **Capacités (savoir faire) concernant procès/activités principales**

*Note pour l'opérateur/trice*

*Noter:*

- a) données objectives*
- b) avis de la personne sur sa propre histoire*
- c) observations de l'opérateur/trice*

### **Programmation exécutive du voyage**

Réunions, entretiens avec différents membres du staff commendaire (booking opérationnel, administration, top management)  
Définition du programme de visite sur la base des indications fournies par les organisateurs.

*Noter en particulier :*

- *capacité de planification des actions*

---

données, commentaires, observations:

### **Assistance technique logistique (on duty)**

Premier contact avec les clients, commentaires et besoins spécifiques, vérifier et Etablir les détails opérationnels finaux avec les interlocuteurs techniques, garantir les formalités de frontière et des douanes, gérer tous les aspects concernant le voyage (vouchers, tickets d'avion etc.), maintenir les contacts avec les commendants

*Noter en particulier :*

- *savoir gérer les rapports avec les interlocuteurs techniques*
- *savoir gérer les rapports avec les organismes (douane, consulat etc.)*
- *capacité à garantir les activités prévues dans le programme*

---

Données, commentaires, observations:

### **Assistance aux clients (on duty)**

Contrôler l'effective présence des participants, se rappeler du programme du voyage, fournir les indications nécessaires aux participants, répondre aux nécessités des participants pendant le voyage, s'occuper des requêtes des voyageurs, encourager une bonne harmonie dans le groupe, résoudre d'éventuelles criticités, fournir assistance linguistique si nécessaire un service d'interprétation, garder les contacts avec les commendants.

*Noter en particulier :*

- *capacité de surveiller aux nécessités des participants*
- *savoir gérer et résoudre les imprévus*
- *capacité d'anticipation*
- *capacités organisationnelles*
- *capacité de créer des conditions harmonieuses dans le groupe*

---

données, commentaires, observations:

### **Contrôle de qualité (On duty)**

S'assurer que tous les services promis aux clients par l'organisation soient fournis. Collecter les plaints des clients, surveiller au confort des structures d'accueil, efficacité des transports, qualité des repas, compétences des guides sur place.

*Noter en particulier :*

- *savoir collecter les plaints des clients*
- *savoir gérer les contacts avec les structures d'accueil et de support sur place*

---

données, commentaires, observations:

### **Tâches administratives et follow up (Off duty)**

Redaction du rapport au depart et à la fin du voyage. Follow up des commendants. Tâches administratives et fiscales.

*Noter en particulier :*

- *follow up des clients*

---

données, commentaires, observations:

## Connaissances CLEFS (savoirs)

langue italienne langue anglaise d'autres langues européennes et extra européennes
techniques de communication techniques de gestion des groupes techniques de médiation culturelle
techniques de planification d'activités logistique technique touristique technique des transports
géographie touristique histoire de l'art éléments d'anthropologie éléments d'ethnographie
normative du tourisme discipline des communications et des transports normative douanière (biens et personnes)
notions administratives et fiscales liées à la profession informatique (Internet, courrier électronique, Windows : Word, excel)

*Noter en particulier :*  
*connaissance*

- *langues étrangères*
- *technique de gestion de groupes*
- *techniques de médiation culturelle*
- *géographie, histoire de l'art, anthropologie, ethnographie*

---

données, commentaires, observations:

## Comportements CLEFS (savoir être)

Flexibilité, créativité, curiosité, empathie, sympathie, vision globale, précision, réactions rapides, auto perfectionnement, résistance psycho-physique, disponibilité aux déplacements de longue durée, autonomie décisionnelle, autocontrôle, responsabilité

*Noter en particulier :*

- *autonomie*
- *responsabilité*
- *résistance au stress*
- *autocontrôle*
- *gestion des imprévus*

---

données, commentaires, observations:

## SEC. 2 - Qualification

<b>Licence, certificat d'aptitude</b>
---------------------------------------

*Noter en particulier :*

Education

- *baccalauréat approprié pour l'accès à toutes les facultés universitaires*
- *langue étrangère (parlée et écrite) entre : anglais, français, espagnol, allemand et éventuellement d'autres langues*
- *citoyens étrangers : langue italienne (parlée et écrite) finalisée à la validité du diplôme, nécessaire une attestation d'équivalence rédigée en langue italienne, délivrée par l'ambassade du pays où le titre a été acquis.*

Habilitation

*Habilitation sur base provinciale à la suite de la participation à des cours de qualification et examen final. Il faut s'inscrire aux registres professionnels.*

---

données, commentaires, observations:

<b>Ressources personnelles supplémentaires à signaler</b>
---

*Noter en particulier :*

- *Expérience voyages personnels*

---

données, commentaires, observations:

## SEC.3 - disponibilité

### Espace

*Orientation préférentielle:*

- *jusqu'à quelle distance du lieu de résidence il est envisageable*
- *(disposé/ée a changer de résidence / jusqu'à combien de km.../ aire géographique*
- *ev. Points de référence (ex. parents domiciliés à ...)*
- *ev. transfert de la famille*

---

données, commentaires, observations:

### Temps

*Orientation préférentielle: pour combien de temps il est disposé à travailler a l'étranger ( 1 mois / 6 mois / 1 an / 2 ans / temps indéterminé....)*

---

données, commentaires, observations:

### Type d'entreprise

*Orientation préférentielle: petite / moyenne / grande / .... / coop*

**Type de contrat**

*Orientation préférentielle: (temps partiel / durée déterminée / durée indéterminée /saisonnier ....)*

- *seulement en relation avec la profession spécifique*
- *mais aussi en lien avec la profession (lesquels)*

**Exigence /disponibilité pour la formation, mise à niveau, perfectionnement****Pas de disponibilité**

*Points éventuels, en relation avec la constructivité du profil professionnel:*

- *accompagner les clients en Italie*
- *accompagner les clients à l'étranger*
- *conditions climatiques particulières*
- *déplacements trop fréquents et de longue durée*
- *autre*

**NOTE**

*Observations conclusives : problèmes éventuels / critiques/ motivations / ressources/ nécessités particulières / suggestions etc.*

## SEC.3 - Niveau des compétences

<b>Compétences CLES (principales)</b>	niveau <b>A</b>	niveau <b>B</b>	niveau <b>C</b>	niveau <b>D</b>
<b>Connaissances</b>				
Langue italienne			x	
Langue anglaise			x	
Autres langues européennes et extra-européennes		x		
Problem solving			x	
Technique de communication			x	
Technique de gestion de groupe			x	
Technique de médiation culturelle			x	
Technique de planification des activités			x	
Logistique			x	
Technique touristique		x		
Géographie touristique		x		
Communication écrite		x		
Législation touristique		x		
Histoire de l'Art		x		
Histoire et élément de l'anthropologie		x		
Éléments de l'ethnographie		x		
Discipline des communications et des transports		x		
Normes douanières (biens et personnes)		x		
Technique des transports		x		
Notions administratives- fiscales pour le développement de la profession		x		
Informatique (Internet, poste électronique; environnement Windows : word, excel)		x		
<b>Capacités</b>				
Gérer, assister, coordonner, diriger des groupes			x	
gérer les moyens de transport et le rapport avec les administrations (douanes, préfecture, consulat, ....)			x	
réaliser des communications culturelles en langues étrangères			x	
gérer des contacts avec les structures logistiques et de supports sur place			x	
entretenir des rapports interpersonnels en amont et aval et avec les niveaux de responsabilité			x	
prévoir l'évolution de son propre rôle professionnel			x	

TABLE DE REFERENCE POUR L'ATTRIBUTION DES NIVEAUX

niveau	rôle	prestation	responsabilité	complexité	relations	autonomie
<b>A</b>	Exécutif	Opérative	Sur les tâches	Simple (peu de variables connues)	Simplex, liées aux tâches, occasionnelles	Assujettie à supervision et contrôle extérieur
<b>B</b>	Qualifié	Technique	Sur les résultats d'une activité	Ampleur limitée des solutions (beaucoup de variables connues)	Multiples, liées à des activités fréquentes	Limité, contrôle sur l'activité
<b>C</b>	Spécialisé	Professionnelle	Sur les résultats d'un ensemble soit d'une activité soit d'une phase	Ampleur significative de solutions (présence de variables inconnues)	Négotiales, de programmation et de coordination, systématiques	Ample, contrôle sur la programmation et sur la coordination d'activités ou groupe de travail
<b>D</b>	Pluri-spécialisé	Professionnelle avec spécialités élevées	Sur le processus ou sur le produit	Ampleur élevée de solutions (majorité de variables inconnues)	Amplémentaires et complexes, décisionnelles systématiques	Autonomie totale dans le cadre des délégations – sur le processus ou sur l'unité organisationnelle