

ACCOMPAGNATEUR DE TOURISME

Appellations principales : Accompagnateur de tourisme (généraliste)

Fiche n° 22

Fonction : Accompagnement

Groupe sectoriel : Autres prestations

Région Bretagne

Définition

L'accompagnateur de tourisme (généraliste) accueille et prend en charge un groupe de touristes pour le compte d'une agence de voyage ou d'un autocariste. Il s'assure du bon déroulement du programme (circuit, visites, restauration, hébergement, horaires...). Veille à la satisfaction, à l'information, au confort et à la sécurité de chacun des touristes qu'il a en charge.

Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier nécessite une disponibilité adaptée aux déplacements, qui selon le programme, peuvent être éloignés (France, étranger) et de longue durée. L'activité s'effectue en contact permanent avec la clientèle. Dans la majorité des cas, l'emploi est rémunéré à la vacation.

Formation et expérience

L'emploi/métier d'accompagnateur de tourisme (généraliste) est accessible sans diplôme particulier, bien qu'une formation en tourisme, animation, histoire et/ou histoire de l'art soit appréciée. La pratique de langues utiles au tourisme est indispensable. La connaissance et l'habitude des pays étrangers est également appréciée.

COMPETENCES COMMUNES

Compétences techniques de base :

- Organiser et/ou veiller au bon déroulement du programme (circuit, hébergement, restauration, moyens de transport...). Veiller à la satisfaction, au confort et à la sécurité de chaque participant.
- Fournir des informations pratiques sur les régions et pays visités : langue, change, horaires d'ouverture des banques et magasins, spécialités locales, usages et interdits culturels...
- Connaître les procédures et usages administratifs des pays traversés (passeports et visas, douanes, hospitalisation, droits et obligations des visiteurs...) et les respecter.
- Connaître et appliquer la réglementation en vigueur.
- Maîtriser l'anglais.

Compétences associées :

- Parler une ou plusieurs langues étrangères (autre que l'anglais) pour servir d'interprète en cas de besoins.
- Etre titulaire d'un brevet de secourisme.
- Disposer de connaissances en anatomie et physiologie.
- Connaître les techniques d'animation de groupe et les utiliser.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi requiert d'être capable de :

- Faire preuve de psychologie, de diplomatie, de patience et de tact.
- Réagir efficacement et rapidement face à des imprévus et situations urgentes.
- S'adapter à des clientèles variées (centres d'intérêt, âge, nationalité et origine socioculturelle, condition physique et émotionnelle, taille du groupe...).
- Etre à l'écoute des personnes et attentif aux situations.
- Maintenir une bonne cohésion du groupe.
- Servir d'intermédiaire entre le groupe et les interlocuteurs autochtones (guide local, agence réceptive, hôteliers, autorités locales,...).
- Faire preuve d'autorité.

SPECIFICITES

Activités spécifiques et lieu d'exercice :

Spécialisations possibles :

- *Guide-accompagnateur* : (cf : fiche correspondante à l'emploi/métier de « Guide »).
- Accompagnateur spécialiste d'une activité physique ou sportive (randonnée pédestre, équestre, cyclotourisme, canoë-kayak, chasse et pêche...) ou d'une activité culturelle, technique ou scientifique (cf : fiches correspondantes aux emplois/métiers d'animateurs spécialisés).

Exigences :

- Bonne condition physique.
- Adaptabilité
- Polyvalence.
- Disponibilité.
- Mobilité.
- Bonne présentation et élocution.
- Courtoisie.
- Goût prononcé pour les patrimoines (bâti, naturel,...), les contacts humains et les voyages.
- Sens de l'orientation développé.

Langues étrangères utiles : fonction de la nationalité du groupe et/ou de la destination.

Conditions de travail :

- Horaires irréguliers, parfois très contraignants.
- Travail possible le week-end et jours fériés.
- Activité saisonnière.
- Travail en déplacement (souvent à l'étranger).
- Responsabilité du groupe 24h/24.
- Travail de nuit possible.

Fiche n°22 bis

Emploi/métier concerné : Accompagnateur de tourisme (généraliste)

Fonction : Accompagnement

Cadre réglementaire régissant la profession :

Les différentes conventions collectives applicables :

- Agences de voyages et de tourisme - Guides accompagnateurs et accompagnateurs au service des agences de voyages et de tourisme, n° 3061.
- « Tourisme social et familial » n°3151.

Organisation de la profession au plan régional :

Profession non structurée – absence d'organismes professionnels spécifiques

Définition de l'emploi/ métier : cf fiche n°22

Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier : cf fiche n°22

Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

Situation actuelle du marché du travail :

Principaux employeurs : Agences de voyages ; voyagistes ; autocaristes ;....

Offre/Demande : Demande > offre. Marché saturé (nombreux bénévoles + beaucoup de guides professionnels font également de l'accompagnement)

Nombre de professionnels en exercice : ?

Entraves à l'exercice et au développement de la profession :

- Frontière Bénévolat/Professionnel mal définie.
- La clientèle française a peu recours aux voyages organisés par rapport à d'autres pays.
- Service qui engendre un sur-coût que tout le monde n'est pas prêt à payer.
- Pression sur les prix des organisateurs de voyages – recours à du personnel non qualifié.
- Concurrence des professionnels étrangers.
- Recours aux Emplois/jeunes pour certains types de clientèle (clientèle groupes).

Opportunités de développement :

- Marché des séniors en expansion du fait du vieillissement de la population (demande pour des produits encadrés) + marché des handicapés.
- Ouverture sur l'étranger (demande à l'export de la part de la clientèle bretonne).

Compétences requises et évolution :

Capacités techniques de base exigées :

- Organisation du programme et/ou animation du circuit.
- Information et prise en charge du groupe (confort, sécurité).
- Connaissance des sites, régions et pays traversés ou visités (procédures et usages administratifs, informations d'ordre pratique, prestataires locaux,...).
- Maîtrise de l'anglais.

Capacités associées :

- Pratique d'une ou plusieurs langues étrangères (autres que l'anglais).
- Connaissance en secourisme, anatomie et physiologie.
- Maîtrise des techniques d'animation.

Savoir-être et autres qualités requises : Capacité d'écoute et d'observation, capacité de décision, bonne présentation et élocution, psychologie, diplomatie, patience et tact, efficacité et rapidité, disponibilité, goût des contacts humains, du patrimoine et des voyages, courtoisie, autorité, polyvalence et adaptabilité.
Autres exigences : mobilité, sens de l'orientation et bonne condition physique.

Evolution

- Maîtrise de l'anglais qui sera toujours indispensable (langue internationale).
- Connaissance minimale du terrain (des sites, régions et pays traversés ou visités) pour mieux informer et animer le circuit, assurer le confort et la sécurité des clients.

Evolution des qualifications exigées :

L'emploi/métier devrait rester accessible sans qualifications particulières.

Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :

/