



Royaume du Maroc

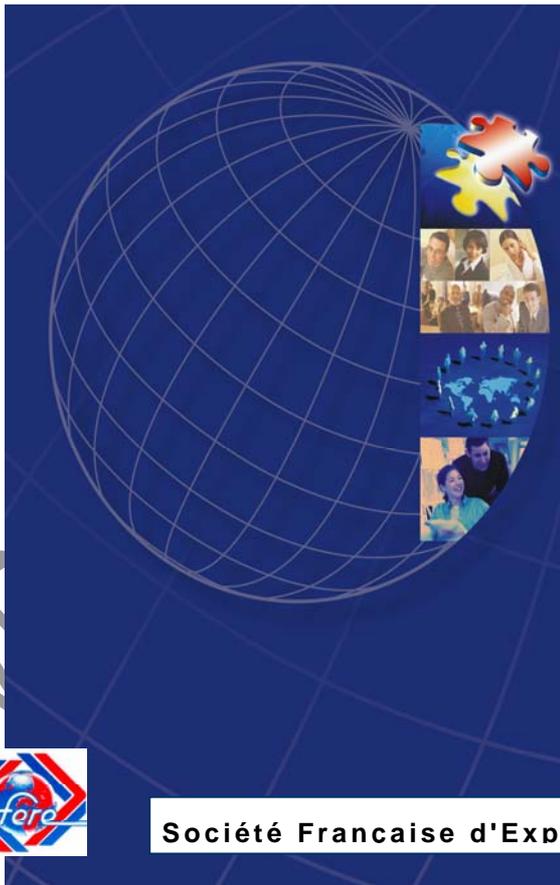
Office de la Formation Professionnelle
et de la Promotion du Travail - OFPPT
Europeaid /120205/D/SV/MA – Lot 1

ASSISTANCE TECHNIQUE

pour développer la qualité et la capacité de
l'offre de formation dans le secteur du
Tourisme

Direction de la Recherche et de l'Ingénierie
de Formation

GUIDE DE SOUTIEN AGENCE DE VOYAGE AV01 Métier et formation



Société Française d'Exportation des Ressources Éducatives

SOMMAIRE

Introduction	04
Synthèse du programme de formation	05
Description de la compétence	06
Les séquences du module de compétence	07
Séquence 1	08
1.1 Présenter l'organisation de la profession	09
1.2 Le marche du travail	15
Séquence 2	18
2.1 Visiter des entreprises du tourisme	19
2.2 Caractériser les tâches et opérations de la profession	20
2.3 Lister les compétences liées aux métiers.....	24
2.4 Synthétiser l'information sur les conditions de travail.....	26
Séquence 4	27
4.1 Définir les règles de savoir être et de comportement en entreprise.....	28
4.2 Appliquer un comportement individuel	32
Séquence 5	37
5.1 Analyser la réglementation du travail	38
5.2 Produire un rapport sur les droits et responsabilités des salariés.....	42
Séquence 6	43
6.1 Analyser le programme de formation	44
6.2 Produire un rapport d'autopositionnement.....	47
Fiche d'évaluation	51

Version	Rédigé par	le	Vu par	le	Formaté par	Le
1	A.Escoffier	16/10/07	J Corteval		K .Moutaouali	09/06/08

EQUIPE DE PRODUCTION

Coordination

SAMLALI Soumaya
CURTEVAL Jacques

Directrice du CDC

Conception et rédaction

ESCOFFIER Alain
Expert International
BENAZOUZ Mohamed/Saïd
Expert Local

Conception rédaction
Ressources locales

Mise en page

MOUTAOUALI Khadija

Secrétaire d'édition

INTRODUCTION

Le guide de soutien propose une démarche d'organisation et des ressources pédagogiques en vue de l'enseignement d'un programme de formation.

Le guide de soutien se compose de deux parties :

- Le programme prévisionnel de formation (PPF)
- Les contenus de module de formation (Modules)

Rappels relatifs au PPF

Dans le PPF chaque module est découpé en séquences de formation afin de suivre une logique de progression dans les apprentissages.

Pour faciliter la tâche des formateurs

- les durées de réalisation de chaque séquence sont données à titre indicatif .
- chaque séquence est découpée en séances de formation dont les intitulés permettent de cerner les modalités de mise en œuvre

Le PPF répond aux objectifs fixés en amont au cours de l'AST comme l'ensemble du programme de formation Les découpages sont réalisés en référence aux contenus du Programme d'études et du Guide pédagogique

Les séquences et les séances proposées sont définies par rapport aux éléments permettant de développer les compétences :

- apport de connaissances
- développement des savoir faire
- adaptation des comportements

Les contenus de modules

Le contenu de module comprend l'ensemble des ressources formatives utilisables dans un parcours de formation pour aider l'apprenant dans ses apprentissages et pour faciliter l'action du formateur.

Les ressources proposées ont été traitées et sont présentées de manière

- à définir les thèmes à traiter dans chaque séance de formation
- à préciser les limites des contenus

Il est important de noter que ces ressources ne sont pas directement utilisables. Les formateurs doivent préparer chaque cours à partir des ressources pédagogiques proposées.

En ce qui concerne les exercices pratiques à caractère répétitif une fiche détaillée de travaux pratiques ou une méthodologie de réalisation sont proposées il incombe au formateur de définir la gamme des travaux pratiques en faisant varier les paramètres concernés

La fiche d'évaluation qui est proposée pour chaque module est en conformité avec le contenu du guide d'évaluation

SYNTHESE DU PROGRAMME DE FORMATION

Technicien spécialisé en agence de voyages

Code du programme : **AV**

Nombre de modules:19

Durée :2130 h

Valeur en unités :142

CODE	TITRE DU MODULE	Durée (heures)	Unités*
AV-01	Métier et formation	30	2
AV-02	Ressources touristiques	105	7
AV-03	Français appliqué au tourisme	105	7
AV-04	Anglais appliqué au tourisme	105	7
AV-05	Communication linguistique	90	6
AV-06	Analyse spatiale du Maroc	90	6
AV-07	Géographie touristique internationale	90	6
AV-08	Environnement juridique	75	5
AV-09	L'informatique de l'agence de voyages	105	7
AV-10	Étude de marché	75	5
AV-11	Animation commerciale	75	5
AV-12	Gestion de la relation client	120	8
AV-13	Organisation de la production	120	8
AV-14	Conception d'un produit touristique	120	8
AV-15	Communication et vente	90	6
AV-16	Vente de produits touristiques	120	8
AV-17	Vente assistée par touristique	105	7
AV-18	Recherche d'emploi	30	2
AV-19	Intégration en milieu professionnel	480	32
T O T A L		2130	142

- 15 heures = 1 unité
- + Mise à niveau en informatique : 30 heures
- **STAGE DE PROFESSIONNALISATION : 640h**
- **Soit au total 1120h de formation en entreprise**

DESCRIPTION DE LA COMPETENCE

MODULE N° 01 Métier et formation		
Code :	AV-01	Durée : 30 h

<i>Objectif opérationnel</i>
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Pour démontrer sa compétence le stagiaire doit se situer au regard du métier et de la démarche de formation selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent</p> <p>CONDITIONS D’EVALUATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Individuellement - À partir de directives, de visites d’agences de voyages et de conférences sur les métiers de l’agence de voyages - À l’aide : <ul style="list-style-type: none"> - du rapport de l’analyse de la situation de travail - du programme de formation - de documents professionnels : dépliants promotionnels, brochures et catalogues de voyagistes - de sites Internet sélectionnés <p>CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation judicieuse du programme de formation - Repérage sélectif des renseignements - Exactitude de l’interprétation des informations

	<i>Précisions sur le comportement attendu</i>	<i>Critères particuliers de performance</i>
A.	Caractériser l’organisation professionnelle et l’activité économique du secteur agences de voyages au Maroc	Exactitude des informations recueillies Pertinence des informations recueillies
B.	S’informer sur les métiers et les conditions d’exercice qui s’y rattachent	Explication pertinente des savoir-faire Explication appropriée des aptitudes Explication correcte des connaissances
C.	Examiner les savoir-faire et les comportements nécessaires à l’exercice de la fonction de travail et identifier les exigences associées à la pratique entrepreneuriale	Présentation appropriée des données
D.	S’informer sur la législation du travail	Informations précises de la législation qui régit l’activité salariée au Maroc
E.	S’informer sur le projet de formation et évaluer son orientation professionnelle	Information précises en rapport au projet de formation Identification précise de ses forces Identification précise de ses faiblesses par rapport à son orientation professionnelle

LES SEQUENCES DU MODULE DE FORMATION

S1

Caractériser la profession et l'activité économique du secteur

Durée : 6h

S2

Analyser les compétences en milieu professionnel

Durée : 6h

S3

Évaluation 1

Durée : 0,5h

S4

Appliquer les comportements nécessaires à l'exercice de la profession

Durée : 2h

S5

S'informer sur la législation du travail

Durée : 7h

S6

Évaluer l'orientation professionnelle

Durée : 8h

S7

Évaluation 2

Durée : 0,5h

SEANCES DE FORMATION

- 1.1 Présenter l'organisation de la profession
- 1.2 Le marché du travail

Méthode : expositive avec questionnement et expérimentale

REFERENCES

Références des ouvrages sélectionnés :

STOCK M. (Coordination), 2003.- Le Tourisme. Acteurs, lieux et enjeux, Paris, Belin édit., coll. Belin sup.
(Organisation Mondiale du Tourisme, 1999.-Tourisme, horizon 2020, résumé (édition mise à jour), décembre 1999, 48 p., p.3.).
(Organisation Mondiale du Tourisme (O.M.T), 2000.-Faits saillants 2000, 2ème édition, août 2000, O . M. T édit., Madrid, 28 p., p. 1)
(FRANGIALLI F., 1991 - La France dans le tourisme mondial, Economica édit., p. 23)

Documents professionnels :

Rapport d'AST – programme de formation TSAV

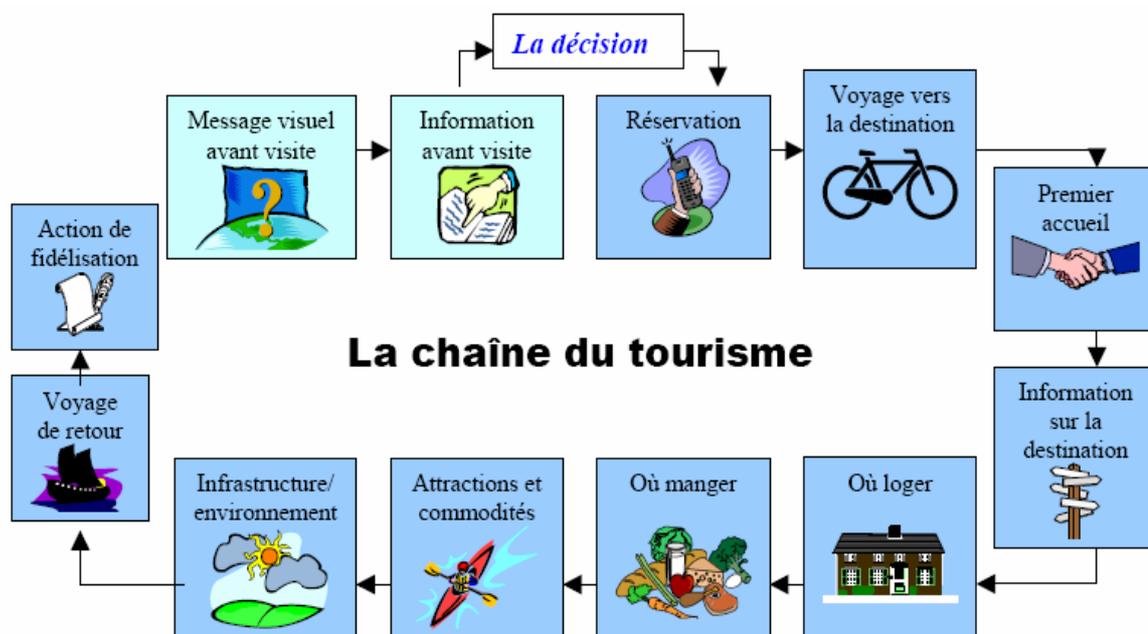
Documents multimédia :

<http://www.unwto.org/facts/menu.html>
www.fnvm.org
<http://www.cereq.fr/pdf/b233.pdf>

1.1 Présenter l'organisation de la profession

1.1-1 La chaîne du tourisme et le circuit économique du tourisme

Proposition d'activité : décrire le graphique suivant représentant la chaîne du tourisme



1.1-2 Les entreprises du tourisme

a) Définition : Une entreprise = une société commerciale

Une entreprise fonctionne sur des critères commerciaux et financiers de rentabilité. La logique d'entreprise est de produire pour vendre et réaliser un chiffre d'affaires suffisant pour dégager un bénéfice. Les propriétaires de l'entreprise ou associés ou actionnaires ont investi un capital (financier et/ou matériel) dans l'entreprise. Ils en attendent des dividendes, c'est à dire le partage du bénéfice réalisé chaque année. Au centre de la logique d'entreprise il y a ainsi la nécessité de vendre donc d'avoir des clients qui achètent et consomment l'offre proposée sur la marché par l'entreprise. L'enjeu de toute entreprise est par conséquent d'avoir des clients. A partir de ce constat une entreprise qui réalise un chiffre d'affaire croissant lié notamment à une augmentation de sa clientèle, va devoir produire plus et par effet induit devoir créer des emplois supplémentaires. La valeur ajoutée de l'entreprise est ainsi une richesse supplémentaire créée pour satisfaire les besoins des consommateurs. Cette logique concerne bien sur l'ensemble des entreprises concernées par les activités touristiques.

b) Pour une typologie des entreprises du tourisme :

Qu'est-ce qu'une typologie ?

Une typologie est un classement par « type », chaque type ayant des caractéristiques homogènes et distinctes des autres types. Il faut donc déterminer un critère discriminant pour les classer. Par exemple la typologie des voitures : facteur d'homogénéité la motorisation sur 4 roues, critère discriminant les fonctions, berline, 4X4, pick up, camionnette... Par exemple la typologie des espaces touristiques : facteur d'homogénéité l'accueil de clientèles touristiques sur un territoire délimité, critère discriminant les caractéristiques géographiques : espace littoral, espace montagnard, espace urbain, espace rural, espace désertique... Autre typologie possible avec comme critère discriminant la fonction touristique : espace balnéaire, de sport d'hiver, urbain, culturel, rural... Ou encore avec comme critère discriminant le nombre de touristes accueillis : espace touristique majeur, espace de tourisme de masse, espace touristique mineur, espace touristique marginal....

Les entreprises touristiques : des intermédiaires du voyage
Une chaîne de production et de commercialisation du produit touristique TO – agence de voyages – client
Les entreprises prestataires du tourisme
<ul style="list-style-type: none">○ Le transport○ L'hébergement○ La restauration○ Prestataires d'événements et de tourisme d'affaire○ Prestataires d'activités de loisirs○ Prestataires d'activités sportives○ Infrastructures muséales et culturelles○ Guides touristiques
Les entreprises bénéficiant des retombées du tourisme
<ul style="list-style-type: none">○ Commerces et distribution○ Aménagements du territoire○ Bâtiment et travaux publics
Les acteurs institutionnels du tourisme
Ils n'ont pas un rôle productif mais interviennent dans la chaîne du tourisme en amont quand leur rôle consiste à la promotion de destination et même au cœur de cette chaîne quand il s'agit pour eux d'assurer l'accueil et l'information touristiques. <ul style="list-style-type: none">○ Le ministère du tourisme○ Les délégations du tourisme○ Les Conseils régionaux du tourisme○ Les points d'accueil et d'information○ Les fédérations et leurs associations régionales

1.1-3 Pour une typologie des métiers de l'agence de voyages

Les métiers du voyage représentent un secteur essentiel du tourisme. Ils intéressent de nombreux intervenants aux métiers et aux compétences divers. Les professionnels du voyage produisent et commercialisent les produits touristiques répondant à l'évolution des goûts et des attentes des clients, conseillent et assurent la sécurité des réservations et des déplacements. Ils produisent et commercialisent des produits touristiques en amont de leur consommation. Ils sont ainsi prescripteurs des prestations qu'ils sélectionnent dans le produit vendu : séjours, circuits, combinés, sur-mesure... Ils assurent la faisabilité de sa réalisation en terme d'accueil et d'accompagnement. Dans un contexte fortement concurrentiel, où les consommateurs sont de plus en plus exigeants, la montée en puissance du Net a contribué à faire évoluer les métiers.

AGENT DE VOYAGE – proposition de définition d'un métier

Dans une agence de voyage, un aéroport, une compagnie de transport, l'agent de voyage renseigne, conseille et vend aux clients des produits touristiques de tout type : séjours au bord de la mer toujours bleue et ensoleillée, voyages d'affaires, séjours à thèmes, expéditions "aventure"... Après avoir écouté attentivement les clients, il effectue à l'aide des outils informatiques et autres outils de communication toutes les opérations de réservation et de vente du produit touristique choisi par les clients. Cette fonction commune varie d'une entreprise à une autre et d'un métier à un autre car il existe en fait plusieurs métiers d'agent de voyages.

a) Il existe plusieurs typologies possibles.

Une typologie par rapport à la conception de produits touristiques

La conception de produits touristiques relève du domaine des voyagistes et des agences de voyages réceptives capables de fournir aussi bien un voyage à forfait qu'un voyage sur mesure répondant à l'attente particulière du client.

Le chef de produit étudie et conçoit des voyages à forfait à destination de la France ou de l'étranger, en estime précisément le coût et assure la négociation auprès des prestataires de services. Il peut être salarié d'un Tour Operator ou d'un réceptif autocariste.

Le forfaitiste est responsable de la conception et de la mise au point des circuits proposés dans les catalogues. Il réalise également, hors brochure, des produits spécifiques adaptés à la demande d'un groupe de clients. Il peut être salarié d'un tour opérateur, d'une importante agence de voyages qui possède un secteur production ou d'un autocariste.

La spécificité des agences de voyages réceptives

Le chef de produit ou chef de projet, le directeur des opérations, le responsable technico-commercial, l'agent de tourisme réceptif, en agence réceptive ou correspondant de Tour Operator. Les agences de voyages réceptives représentent une part essentielle de l'activité des agences de voyages au Maroc.

Le technico-commercial est chargé de commercialiser les produits conçus en réceptif. Il peut être amené à les concevoir en liaison avec un chef de produit. Il doit surtout en assurer la vente notamment par un relationnel, un démarchage commercial, des techniques de prospection et de promotion et des visites d'inspection et repérages client. Il est salarié d'un DMC la plupart du temps. Il peut devenir chef de produit ou de projet, correspondant ou directeur des opérations.

Une typologie par rapport à la commercialisation

Ce secteur, domaine de la distribution effectuée par des intermédiaires, offre un vaste éventail de métiers : directeur d'agence de voyages, conseiller en voyages, billettiste, agent de réservation. Les métiers de la distribution et de la vente de prestations touristiques représentent l'essentiel de l'activité du secteur en Europe et une activité marginale au Maroc, espace touristique réceptif.

Le directeur ou chef d'agence, au sommet de la hiérarchie au sein de l'agence, est responsable de la rentabilité et de la compétitivité de son entreprise. Pour prétendre à ce poste il doit présenter les conditions d'aptitudes requises à l'obtention de la licence d'agent de voyages.

Le conseiller en voyages propose des destinations, fournit les renseignements sur les modalités de voyage, réalise les réservations nécessaires au transport et l'hébergement, s'occupe de l'émission des billets de transport et perçoit les paiements. Il doit faciliter l'organisation du voyage de ses clients. Il exerce ses fonctions dans les agences de voyages. Le conseiller en voyages est en contact avec la clientèle. Il a un rôle de conseil et d'orientation. Il assure les opérations de vente et de réservation. Il exerce son métier dans les agences de voyages.

Le billettiste peut exercer son métier au sein d'un tour opérateur ou d'une agence de voyages, dans les centres de réservations, ou les transports aériens, dans le réseau ferroviaire, ou routier ou encore maritime. Préposé à la billetterie, il émet et achemine les billets aux agences de voyages ou au public.

L'agent de réservation est chargé de répondre aux agents de voyages désirant des informations sur la disponibilité des séjours. Il propose, conseille ou suggère un autre choix adapté à la demande, en cas d'indisponibilité. Il aide et assiste techniquement à la vente. Les agents de réservation travaillent au service réservation des Tour Operator.

Les plateaux d'affaires et centrales de réservation

Des agents de réservation et commerciaux qui travaillent essentiellement avec téléphone et poste informatique

Les sites Internet et la vente en ligne de produits touristiques

Des agents de réservations et commerciaux qui travaillent essentiellement avec Internet

Une typologie par rapport aux métiers de prestations

Responsable produit / Chef de projet / Project manager

Ils travaillent pour des organisateurs d'événement, des agences de communication événementielles – ils conçoivent, organisent et commercialisent des produits « événementiels » pour des clients qui peuvent être des entreprises en direct ou bien d'autres agences de communication à l'étranger, voir des voyagistes spécialisés dans le tourisme d'affaires : produits = opérations de relation publique, lancements de produits, symposiums, séminaires, expositions, colloques, congrès... Ils peuvent aussi travailler pour des entreprises prestataires d'activités sportives et ludiques : transporteurs (4X4, quads, minibus...), organisateurs de raids, d'activités sportives et d'aventures...

Les guides accompagnateurs / Tour leader

Ils accompagnent un groupe, les encadrent, veillent au bon déroulement et à leur sécurité. Ils assurent la logistique et en quelque sorte un service après vente auprès des clients. Ils coordonnent l'activité des guides locaux et le cas échéant peuvent assumer une animation de visite.

b) Autre typologie : les métiers liés à l'activité « tour operating et agence de voyage »

Direction régionale	Vendeur agent de vente	Forfaitiste / concepteur de produits	Billettiste
Chef des ventes	Attaché commercial	Agent de réservation	Conseiller voyage
Accompagnateur Tour Leader	Délégué commercial	Technico commercial	Chef de produit
Négociateur, « tarificateur »	Chef d'agence	Responsable développement projet	Agent de Tourisme

c) Agences et agents de voyages au Maroc

Chiffres actualisés en 2007 (source : FNAVM)

762 agences de voyages au Maroc (570 sièges et 192 succursales dont la majorité sont situées à Casablanca et Marrakech dont 214 sont agréées IATA/BSP)

Proposition d'activité : analyser la typologie proposée sur les agences et métiers du voyage au Maroc en lisant un extrait du rapport d'analyse de situation de travail.

Extrait du rapport d'AST du programme de formation de la filière TSAV

Un secteur de PME : des indépendants et des réseaux, des groupes et des spécialistes

Agences de voyages indépendantes, réseaux, réceptifs spécialisés tourisme d'affaires, tourisme religieux, tourisme de loisir, tourisme de nature et d'aventure, tourisme culturel, rural, sportif...

✓ **Une réalité multiple : le réceptif et l'export**

Le secteur des agences de voyages regroupe des réalités multiples puisque l'activité commerciale de ces entreprises peut être orientée à l'import (incoming, réceptif) ou bien à l'export (outgoing, tourisme religieux, tour operating, billetterie, distribution, business travel). Une agence de voyages peut aussi choisir de travailler sur une offre commerciale dans tous les domaines d'activité. En effet elle est un intermédiaire du voyage entre les clients potentiels et tous les fournisseurs du transport, de l'hébergement, et des activités ayant trait aux motivations du voyage : loisirs, visites guidées, excursions, centres de congrès, salles de séminaires...

✓ **Un secteur réglementé avec une exigence de professionnalisme et de respect des normes**

Le secteur est soumis à une réglementation stricte puisqu'il y a des conditions légales pour obtenir un agrément du ministère du tourisme : conditions de diplôme, d'expérience professionnelle, de garantie financière et de responsabilité civile professionnelle. Agents de voyages comme prestataires (hôteliers, Riads, transporteurs, restaurant...) doivent répondre de plus à des normes de qualité indispensables pour répondre à la demande nationale et internationale et faire du Maroc une destination compétitive.

✓ **Une profession en constante évolution**

Le chiffre d'affaires de la profession reposait sur une rémunération de la vente de prestations (la commission) et sur une marge sur les produits sur-mesure. Aujourd'hui les évolutions économiques entraînent une chute du taux des commissions voire leur disparition (commission à 1% de la RAM). Les **frais de service** constituent la rémunération de la vente de titre de transport. De même **la marge** représente désormais l'essentiel du chiffre d'affaires. Avec la gestion des dispos et des tarifs en ligne, le **yield management** est un outil de gestion qui illustre l'évolution la plus notable des métiers de l'agence de voyages.

✓ **Une profession utilisant pleinement les TIC**

Internet est l'outil de vente que ce soit en B to B ou en B to C.

Les **Process** (procédures) sont de plus en plus mis en place à partir de logiciels de gestion des bases de données clients et fournisseurs, et de gestion commerciale (facturation, chiffre d'affaires).

✓ **Au delà de la fonction de conseil, un métier de vente**

Les agents de voyages ont une fonction clé d'information et de conseil sur le voyage, fonction qui est une valeur ajoutée donc l'élément central de la vente de produits touristiques.

✓ **Une diversité de métiers**

Compte tenu de la diversité des fonctions et des métiers en agence de voyages, les appellations pour ces professions sont multiples :

- Conseiller en voyages
- Commercial en voyages
- Technico-commercial
- Agent de réservation
- Agent de tourisme
- Agent de voyages

Les appellations dépendent du management de l'entreprise, de sa stratégie commerciale et de son organigramme.

1. 2 Le marché du travail

1) Proposition d'activité :

Lire l'extrait du rapport d'analyse de situation de travail, et présenter dans un tableau les principales caractéristiques du marché du travail des agents de voyages au Maroc.

Extrait du rapport d'AST du programme de formation de la filière TSAV

Responsabilités

Les responsabilités confiées aux salariés des agences de voyages peuvent varier en nature et en nombre. Elles sont tributaires de l'activité de l'entreprise, du type de management et du type de service dans lequel elles sont exercées. Les salariés ont tous un travail autonome et supervisé qui s'inscrit dans des procédures de fonctionnement de l'entreprise.

Au total il s'avère que ces responsabilités se situent au niveau de :

- la relation clientèle : productivité, fidélisation et gain de parts de marché
- la tarification : risque d'erreurs dans le choix des tarifs et le calcul du prix de vente
- la facturation : l'exigence de veiller aux encaissements

Environnement du travail

✓ **Des métiers sédentaires**

Les salariés travaillent dans des entreprises de type PME avec un nombre de salariés souvent inférieur à 20. Le travail s'effectue soit en front office (en point de vente) face au client physique, soit en back office sans relation directe avec les clients si ce n'est via le téléphone et Internet.

✓ **Des métiers de terrain**

De plus le salarié peut être amené à travailler sur le terrain. Il est alors partie intégrante de la production du service en assistance aéroport, transfert, installation à l'hôtel et accompagnement de groupe.

✓ **Des métiers soumis à la saisonnalité**

Les conditions de travail varient surtout selon la saison qui est la contrainte majeure de l'environnement des agences de voyages. L'emploi est normalement à temps plein de 40 à 48 heures par semaine. Toutefois le surcroît d'activité inhérent à la haute saison et même la « peak season » génère de nombreuses heures supplémentaires. L'agent de voyages travaille quand les autres sont en vacances. Ces métiers exigent une grande disponibilité. Le travail en agence de voyages est souvent décloisonné, en équipe et supervisé par un responsable de département et/ou la direction qui contrôle le respect des procédures et de la stratégie commerciale de l'entreprise. C'est un travail qui exige une bonne santé physique, psychique. En effet les différentes tâches et la pression commerciale génèrent une part importante de stress :

- Objectifs de vente et de qualité du service vendu
- Volume parfois irrégulier des demandes client et nécessité de réponse rapide
- Tri des « vraies fausses » demandes
- Contrôle des échéances : options, délais de rétrocession
- Sécurisation des prestations et du groupe en assistance « terrain »

Les conditions d'entrée sur le marché du travail

- ✓ Une formation technique spécialisée de deux ans
- ✓ Une première expérience professionnelle soit sous la forme de stage long de 6 mois (au minimum) soit au cours d'un premier travail de moins de 2 ans.
- ✓ La pratique du français et de l'anglais au minimum. L'expérience d'autres langues étrangères peut se révéler déterminante selon les activités et les marchés de l'agence de voyages : espagnol, arabe, allemand...
- ✓ Des aptitudes personnelles et comportementales : dynamisme, curiosité, ouverture, capacité à communiquer et à apprendre rapidement.

Perspectives d'emploi et conditions salariales

- ✓ les perspectives professionnelles sont relativement bonnes. Les statistiques de l'OMT font apparaître une tendance de fond soit une **fréquentation touristique croissante** de la destination Maroc et le **projet 2010** a l'objectif d'atteindre la barre des 10 millions d'arrivées touristiques internationales, ce qui est un atout pour les réceptifs. De plus l'évolution économique et sociale du Maroc montre le développement d'une demande en hausse pour les voyages à l'étranger, notamment les voyages d'affaires et les vols secs. C'est un contexte favorable pour l'activité export même si la réglementation des visas demeure une contrainte. Globalement les agences de voyages ont des besoins en terme de recrutement et ceux ci ne sont pas facilement satisfaits.
- ✓ La rémunération mensuelle peut varier selon la taille et l'activité de l'entreprise. Elle se situe entre 1800 DH net pour un débutant et, après 5 ans d'expérience elle peut atteindre entre 3000 et 6000 DH net. Les employeurs optent de plus en plus pour une solution qui associe salaire fixe et primes sur objectifs pour développer une motivation commerciale chez les salariés.

Profil professionnel

Les principaux facteurs d'intérêt et les aptitudes des personnes qui exercent en agence de voyages sont :

- Ouverture et curiosité
- Implication, rapidité d'exécution et autonomie
- Rigueur, intégrité et capacité à suivre des procédures
- Sens de l'observation et de l'organisation
- Sens de la communication et de l'approche client
- Capacité d'adaptation et d'apprentissage
- Capacité à travailler en équipe

Place des femmes

Les métiers en agence de voyages sont exercés à plus de 70% par des femmes. Les femmes sont donc très présentes dans ce secteur. Elles sont appréciées pour leur intégrité, leur rigueur professionnelle et leur motivation.

2) Proposition d'activité : Réaliser un recueil d'information n°1

- ✓ Établir un listing des entreprises par catégorie
- ✓ Préciser les fonctions existantes dans chaque entreprise
- ✓ Présenter un listing de métiers par entreprise et définir chacun de ses métiers.

Entreprises	Catégories	Fonctions	Métiers

Ce recueil n°1 sera l'objet de l'évaluation du module au cours de la séquence 3

TSAV 01 SEQUENCE DE FORMATION S 2

**ANALYSER LES COMPÉTENCES EN MILIEU PROFESSIONNEL
DUREE : 6 HEURES**

SEANCES DE FORMATION

- 2.1 Visiter des entreprises du tourisme
- 2.2 Caractériser les tâches et opérations de la profession
- 2.3 Lister les compétences liées aux métiers
- 2.4 Synthétiser l'information sur les conditions de travail

Méthode : expositive avec questionnement et expérimentale

REFERENCES

Documents professionnels :

Rapport d'AST et RDC – programme de formation TSAV
Informations recueillies auprès des entreprises – fiches métier

Documents multimédia :

www.fnavm.org

2.1 Visiter des entreprises du tourisme

2.1.1 Préparer la visite : méthodologie

Pour visiter des entreprises du tourisme c'est à dire essentiellement des agences de voyages de l'environnement de l'établissement de formation, il faut suivre les étapes suivantes :

- ✓ Sélectionner des entreprises, leur coordonnées et un responsable
- ✓ Répartir les visites par stagiaires
- ✓ Préparer une fiche métier à compléter
- ✓ Prendre des rendez-vous

Fiche métier :

Attentes dans l'entreprise	Missions – Que fait-il ?
	Profil du poste – Quel est le niveau d'exigence ? <i>niveau d'études</i> <i>expérience requise</i>
	Fonction – Quelle est sa place dans l'organigramme ?
	Compétences – Que doit-il être capable de faire ?
	Rémunération – Que peut-il gagner ? <i>niveau (entre... et ...), forme (fixe...)</i>
Potentiel de l'individu	Cursus scolaire – Comment y parvenir ?
	Qualités – Quels sont les points forts pour réussir ?
	Évolution de carrière – À quoi peut-il aspirer ?
Analyse	Quels sont les bons et les mauvais côtés de ce métier ?
	Quel est l'état de santé du métier ?
Observations	Quelles questions aimeriez-vous poser ?
Mon projet professionnel	Et vous ?

2.1.2 Visiter les entreprises

- ✓ Se rendre dans les entreprises en suivant les programmations de rendez-vous
- ✓ Réalisation des visites par les stagiaires : compléter la fiche métier

2.2 Caractériser les tâches et opérations de la profession

Proposition d'activité : Analyser le processus de travail à partir d'un extrait du rapport d'AST

Le processus de travail

Analyse de la demande « client »

Individuels loisir, individuels voyageurs d'affaires, groupes (plus de 10 pax), GIR (groupes d'individuels), entreprises, Tour Operator, agences de voyages de réseau, agences de voyages indépendantes, agences de voyages spécialisées tourisme d'affaires, agences de communication événementielle. Cette phase est déterminante et la plus complexe.

Les clients interrogent l'agent de voyages de plusieurs façon : physiquement sur le point de vente, par téléphone et par e-mail.

L'agent de voyages recueille la demande du client avec une écoute active et un questionnement pour cerner ses attentes, besoins, motivations et son budget. Il analyse la faisabilité de cette demande et peut conseiller une orientation différente de la demande initiale. Il trie par souci de productivité les demandes pour éviter de consacrer du temps à une vraie fausse demande. Il commence à conseiller le client dès le démarrage du processus (informations relatives aux disponibilités, aux formalités administratives, à la saison) et jusqu'à la fin du processus de travail.

Recueil de l'information et réservation

Il s'agit de trouver la meilleure solution à proposer pour répondre à la demande du client par exemple un choix de « package » à la revente (voyages à forfait).

Pour un agent de réservation, il faut trier les e-mails de réservation pour contre proposition « hors allotement » si le délai est dépassé et le renvoi pour confirmation. Il faut assurer une « veille » sur le planning de ramassage (autocars, chauffeurs et guides) des excursions vendues, et une veille sur le planning aérien pour les confirmations de retour.

La vente

→ **Vente directe** avec éléments préfabriqués, produits finis (satisfaisant la demande) : titre de transport (billetterie), séjour hôtelier ou en Riad, voyage à forfait (séjour avec acheminement, circuit, combiné...), convention, séminaire...

→ **Conception d'un produit à la carte** (fabrication d'un produit sur-mesure)

- Base de donnée prestataires avec tarifs nets négociés : hôtels, Riads, maisons d'hôte restaurants, transporteurs (autocaristes, loueurs de voiture...), Centre de congrès, guides...
Éventuellement visite d'inspection ou repérage chez un prestataire.

- Choix, sélection et négociation : négociation tarifs et disponibilités si prestataire nouveau (prix nets et/ou commission)

Il s'agit de trouver les meilleurs tarifs pour répondre à la demande.

- Programmation : réalisation d'un tableau synoptique qui présente « day by day » les prestations à facturer.
- Dans le cadre d'une prestation événement, conception d'un cahier des charges.
- Cotation : Calcul d'un prix d'achat, d'un montant de marge, du prix de vente, présentés dans un devis récapitulatif.
- Rédaction d'un programme détaillé.

→ **Conclusion de la vente :**

Proposition commerciale (papier ou Internet): programme et présentation du prix de vente

↓

Réservation avec option et respect des délais de rétrocession pour les contrats d'allotement

↓

Confirmation, contractualisation de l'accord et ouverture de compte.

↓

Conclusion de la vente et éventuellement réception d'un bon de commande

↓

Encaissement et facturation pro forma

↓

Préparation et remise des documents liés au voyage :

- Émission de titres de transport / vouchers
- Carnet de voyages contenant programme, titres de transport vouchers (bons d'échange hôteliers et voiture par exemple), plans, carte et éventuellement documents promotionnels (stylos, ...)

Suivi du dossier

- Suivi du bon déroulement des prestations vendues, des éventuels problèmes et de la confirmation du retour aérien.

- Suivi administratif et comptable (pour les paiements à 30 par exemple)

↓

Service après-vente :

- questionnaire de satisfaction
- actualisation des données du fichier client

Logistique assistance « terrain »

Assurer l'accueil aéroport, le transfert, l'installation à l'hôtel (check in) et le départ (check out, transfert aéroport). Éventuellement accompagner le groupe tout au long du voyage (encadrement et veille logistique).

Promotion des ventes

Travailler le plan d'actions commerciales, démarcher les clients potentiels, mener des opérations d'animation commerciale du point de vente, des opérations promotionnelles : e-mailing, présence en salons professionnels et publics.

Proposition d'activité : Analyser le tableau des tâches en opération à partir d'un extrait du rapport d'AST

TÂCHES	ANALYSE DES TÂCHES EN OPERATION			
1 L'accueil	1.1 Prise de contact	1.2 Présentation, mise en confiance	1.3 Écoute et questionnement	1.4
2 L'analyse de la demande	2.1 Écoute active pour cerner la demande	2.2 Orientation de la demande	2.3 Premiers conseils	2.4
3 La gestion de l'information	3.1 Actualisation de l'information sur les prestataires	3.2 Mise en place d'une veille sur les disponibilités	3.3 Conception d'une base de données prestataires	3.4
4 La réservation	4.1 Proposition de disponibilités et de tarifs	4.2 Contre proposition éventuelle	4.3 Réservation avec option	4.4 Veille sur les options
5 La conception d'un produit à la carte	5.1 Sélection des prestataires	5.2 Programmation	5.3 Cotation Devis	5.4

TÂCHES (suite)	ANALYSE DES TÂCHES EN OPERATION (suite)				
6 La vente	6.1 Proposition commerciale avec réservation	6.2 Confirmation Contractualisation de la vente	6.3 Encaissement	6.4 Facturation	6.5 Remise des documents du voyage
7 Le suivi du dossier client	7.1 Suivi des prestations et service après vente	7.2 Suivi administratif et comptable	7.3 Suivi commercial	7.4	7.5
8 L'assistance logistique	8.1 Accueil aéroport	8.2 Transfert hôtel	8.3 Installation à l'hôtel	8.4 Accompagnement de groupes	8.5 transfert retour
9 La promotion des ventes	9.1 Plan d'actions commerciales Et d'animation commerciale	9.2 Démarchage en clientèle	9.3 Ouverture de compte	9.4 Gestion d'un fichier client	9.5 Opérations promotionnelles e-mailing Salons tourisme

10 L'organisation d'évènement	10.1 Analyse de la demande Écoute, négociation, Tri des demandes	10.2 Préparation technique d'un prévisionnel des actions d'organisation, d'un cahier des charges	10.3 Offre commerciale et vente	10.4 Assistance logistique	10.5
--	---	---	------------------------------------	-------------------------------	------

2.3 Lister les compétences liées aux métiers

2.3.1. Définir la notion de compétence

La compétence est la capacité à résoudre un problème dans un contexte professionnel donné. Une compétence est un pouvoir d'agir, de réussir et de progresser qui permet de réaliser adéquatement des tâches ou des activités et qui se fonde sur un ensemble intégré de savoirs, de savoir-faire, d'attitudes et de comportements. Elle est ainsi de nature combinatoire. La compétence peut être générale, de base, transversale ou spécifique à un métier. Il faut en retenir deux catégories principales.

- Les compétences particulières portent sur des tâches types du métier ou de la fonction de travail et qui rendent la personne apte à assurer avec efficacité la production d'un bien ou d'un service.

- Les compétences générales portent sur une activité de travail ou de vie professionnelle qui déborde du champ spécifique des tâches du métier lui-même ; ces compétences peuvent être transférables à plusieurs activités de travail.

2.3.2 Présenter les compétences générales et particulières inhérentes à l'exercice de la profession.

a) Liste des compétences visées par la formation

1. *Se situer au regard du métier et de la démarche de formation*
2. *Exploiter les ressources touristiques*
3. *Communiquer en français du tourisme dans un contexte de travail*
4. *Communiquer en anglais du tourisme dans un contexte de travail*
5. *Communiquer en langues adaptées à des clients et à des marchés de l'entreprise*
6. *Analyser le potentiel géographique, patrimonial et touristique du Maroc*
7. *Analyser les destinations et le marché du tourisme international*
8. *Appliquer la réglementation juridique*
9. *Exploiter les outils informatiques spécifiques de l'agence de voyages*
10. *Analyser la demande touristique et les marchés potentiels*
11. *Prospecter et animer les marchés potentiels*
12. *Gérer la relation client*
13. *Programmer et organiser l'offre*
14. *Élaborer un produit touristique sur-mesure*
15. *Préconiser et conseiller*
16. *Conclure la vente de produits touristiques*
17. *Appliquer des procédures de vente assistée par informatique*
18. *Utiliser des moyens de recherche d'emploi*
19. *S'intégrer en milieu professionnel (stage)*

b) Synthèse du programme d'études

Technicien spécialisé en agence de voyages

Code du programme : **AV**

Nombre de modules: 19

Durée : 2130 h

Valeur en unités : 142

CODE	TITRE DU MODULE	Durée (heures)	Unités*
AV-01	Se situer au regard du métier et de la démarche de formation	30	2
AV-02	Exploiter les ressources touristiques	105	7
AV-03	Communiquer en français du tourisme dans un contexte de travail	105	7
AV-04	Communiquer en anglais du tourisme dans un contexte de travail	105	7
AV-05	Communiquer en langues adaptées à des clients et à des marchés	90	6
AV-06	Analyser le potentiel géographique, patrimonial et touristique du Maroc	90	6
AV-07	Analyser les destinations et le marché du tourisme international	90	6
AV-08	Appliquer la réglementation juridique	75	5
AV-09	Exploiter les outils informatique spécifiques	105	7
AV-10	Analyser la demande touristique et les marchés potentiels	75	5
AV-11	Prospecter et animer les marchés potentiels	75	5
AV-12	Gérer la relation client	120	8
AV-13	Programmer et organiser l'offre	120	8
AV-14	Élaborer un produit touristique sur-mesure	120	8
AV-15	Préconiser et conseiller	90	6
AV-16	Conclure la vente	120	8
AV-17	Appliquer les procédures de vente assistée par touristique	105	7
AV-18	Utiliser des moyens de recherche d'emploi	30	2
AV-19	S'intégrer en milieu professionnel (stage)	480	32
	T O T A L	2130	142

* 15 heures = 1 unité

Mise à niveau en informatique : 30 heures

STAGE DE PROFESSIONNALISATION : 640h

Soit au total 1120h de formation en entreprise

2.4 Synthétiser l'information sur les conditions de travail

Proposition de TP : Établir le recueil d'informations n°2 sur les métiers et leurs conditions de travail – travail en autonomie effectué par les stagiaires

Modèle de recueil :

Postes de travail	Conditions d'exercice	avantages	inconvenients

Ce recueil n°2 sera l'objet de l'évaluation du module au cours de la séquence 3

TSAV 01 SEQUENCE DE FORMATION S 4

**APPLIQUER LES COMPORTEMENTS NECESSAIRES A L'EXERCICE
DE LA PROFESSION – DUREE : 2 HEURES**

SEANCES DE FORMATION

- 4.1 Définir les règles de savoir-être et de comportement en entreprise
- 4.2 Appliquer un comportement individuel

Méthode : expositive avec questionnement et expérimentale

REFERENCES

Documents professionnels : modèle de règlement intérieur d'entreprise

Documents multimédia : diaporama sur l'hygiène – méthodes du secourisme
www.cclin-sudouest.com/diaporamas/prec_stand/Diaporamas%20manuels/Atelierhygmain.ppt

4.1 Définir les règles de savoir être et de comportement en entreprise

4.1.1 Définition de la notion de savoir-être

Le savoir-être correspond à la capacité de produire des actions et des réactions adaptées à l'environnement humain et écologique. Cette capacité s'acquiert en partie par la connaissance de savoirs spécifiques. Les recherches en éducation relatives au savoir-être ont pour objectif de trouver tous les moyens pédagogiques permettant aux apprenants d'acquérir au mieux la maîtrise d'actions et de réactions adaptées à leur organisme et à leur environnement : préservation de l'environnement, hygiène, empathie, contrôle émotionnel, contrôle comportemental, responsabilisation, actions pro-sociales, coopération, discours autocentré (langage "je"), gestion des conflits ...

4.1.2 Exemples de savoir-être

Adaptabilité	Capacité à s'adapter à des situations variées et à ajuster ses comportements en fonction des caractéristiques de l'environnement, des enjeux de la situation et du type d'interlocuteur.
Analyse	Capacité à identifier les différents composants d'un problème, d'une situation et les liens qui les unissent en vue de leur traitement.
Communication	Capacité à être à l'écoute des autres et réceptif aux informations fournies par l'environnement. Capacité à mettre en forme les informations à transmettre et établir la relation et le feed-back nécessaire à la compréhension mutuelle.
Communication écrite	Capacité à formaliser, rédiger et transmettre des informations de natures variées, à l'aide d'un support écrit, de façon à atteindre son objectif d'information ou de communication vers des interlocuteurs concernés.
Négociation	Capacité à discuter, agir, influencer ses interlocuteurs internes et externes afin de parvenir à un accord sur un sujet donné.
Organisation et gestion des priorités	Capacité à être efficace dans l'organisation de sa propre activité et/ou optimiser l'utilisation des moyens dans le cadre d'une réalisation collective.
Orientation vers les résultats	Capacité à atteindre ses objectifs en faisant face aux difficultés et obstacles de tous ordres rencontrés.
Prise de décision	Capacité à prendre rapidement des décisions et à hiérarchiser les actions en fonction de leur urgence/importance dans un contexte en évolution.
Sens relationnel	Capacité à entrer en contact avec autrui, à pratiquer une écoute active, à construire un réseau relationnel et à l'utiliser comme aide et support à son action. Établir la relation et le feed-back nécessaire à la compréhension mutuelle.
Synthèse	Capacité à sélectionner et à globaliser de façon pertinente l'information disponible pour parvenir à un diagnostic fiable et/ou une solution adaptée.
Travail en équipe	Capacité à s'intégrer et coopérer dans un ou plusieurs groupes de travail, projets ou réseaux et d'y apporter une contribution efficace.

4.1.3 Définir un comportement en entreprise

Proposition de TP : Lecture d'un modèle de règlement intérieur d'entreprise et questionnement oral : relever les principaux éléments d'un comportement adapté aux conditions de la vie en entreprise

Modèle de règlement intérieur

Dispositions générales

Article 1-Objet

Le présent règlement intérieur est pris en application des articles L.122-33 et suivants du Code du travail.

Il fixe, conformément aux dispositions législatives les règles relatives à :

- La discipline applicable dans l'entreprise,
- Les procédures et sanctions disciplinaires ainsi que les dispositions relatives aux droits de la défense des salariés,
- L'abus d'autorité en matière sexuelle et morale dans les relations de travail,
- L'hygiène et la sécurité dans l'entreprise.

Article 2- Champ d'application

L'ensemble des salariés sans restrictions et sans réserves est visé par ce règlement intérieur.

(Prévoir la prise en compte des personnes mises à disposition par une société de travail temporaire ou effectuant un stage dans l'entreprise concernant les dispositions relatives à l'hygiène et à la sécurité.)

(Prévoir l'étendue géographique du règlement intérieur)

Article 3- Affichage

Le présent règlement est affiché à une place convenable et accessible dans les lieux où le travail est effectué et il est porté à la connaissance de tout nouvel embauché lors de la signature du contrat de travail.

Dispositions relatives à la discipline générale

Article 4- Horaires de travail

Énoncer les horaires de travail et les dérogations possibles.

Article 5- Présence au travail

Toute absence quel qu'en soit le motif devra être justifiée dans un délai de 48 heures et en cas de maladie ou d'accident par l'envoi d'un certificat médical indiquant la durée probable de l'absence.

A défaut et après mise en demeure, l'absence injustifiée pourra faire l'objet d'une sanction prévue par le présent règlement.

Sauf cas de force majeure, l'absence exceptionnelle est subordonnée à l'autorisation préalable du service du personnel. Le salarié est tenu de présenter sa demande au moins 48 heures à l'avance et doit indiquer la durée et le motif de l'absence.

Article 6- Retard

Tout retard devra être justifié auprès du.....

Les retards réitérés non justifiés peuvent entraîner l'une des sanctions prévues par l'article 9 du présent règlement.

Article 7- Accès à l'entreprise

Les salariés n'ont accès aux locaux de l'entreprise que pour l'exécution de la prestation prévue dans leur contrat de travail.

Chaque salarié reçoit un badge constituant une clé d'accès permanente ; il devra être restitué au service du personnel en cas d'absence d'une durée importante et lors du départ définitif de l'entreprise.

Article 8- La discipline au travail

Les salariés sont placés sous l'autorité du chef d'entreprise et de toute personne ayant reçu délégation de ce dernier.

Ils doivent par conséquent, se conformer aux instructions des supérieurs hiérarchiques habilités à diriger, surveiller et contrôler l'exécution du travail.

Lorsque des vols renouvelés et rapprochés d'objet appartenant à l'entreprise sont constatés, la direction générale peut décider de faire procéder à la vérification des objets et effets emportés par le personnel.

Les consentements préalables étant nécessaires, la direction générale fera appel aux officiers de police judiciaire habilités, en cas de refus.

Article 9- Sanctions disciplinaires

Tout agissement considéré comme fautif pourra, en fonction de sa gravité et/ou de sa répétition, faire l'objet de l'une ou l'autre des sanctions classées ci-après par ordre d'importance :

- Observation écrite
- Avertissement écrit
- Mise à pied disciplinaire d'une durée maximale de (3 à 8 jours)....jours.
- Mutation disciplinaire
- Rétrogradation disciplinaire
- Licenciement
- Licenciement pour faute grave (perte du droit au préavis et aux indemnités de licenciement)
- Licenciement pour faute lourde (perte du droit au préavis, aux indemnités de licenciement et aux indemnités de congés payés).

Cet ordre ne lie pas la direction.

Article 10-Dispositions relatives aux droits de la défense des salariés

Toute sanction sera motivée et notifiée par écrit au salarié conformément à l'article L. 122-41 du Code du travail.

Aucun fait fautif ne peut être invoqué au-delà d'un délai de deux mois à compter du jour où l'employeur en a eu connaissance, à moins que des poursuites pénales n'aient été exercées dans ce même délai.

Aucune sanction antérieure de plus de trois ans à l'engagement des poursuites disciplinaires ne peut être invoquée à l'appui d'une nouvelle sanction.

Toute sanction disciplinaire est précédée d'une convocation du salarié ; cette convocation doit mentionner son objet. Le salarié peut se faire assister d'un autre salarié de l'entreprise lors de cet entretien. La sanction ne peut intervenir moins d'un jour franc, ni plus d'un mois après le jour fixé pour l'entretien.

Dispositions relatives à l'abus d'autorité en matière sexuelle et morale

Article 11- Harcèlement sexuel

Conformément à l'article L. 122-46 du Code du travail,citer l'article.....

Est passible d'une sanction disciplinaire toute personne qui, dans l'exercice de ses fonctions, aura procédé à de tels agissements.

Article 12- Harcèlement moral

Citer l'article L. 122-49 du Code du travail

Hygiène et sécurité

Article 13- Prévention des accidents

Chaque membre du personnel doit avoir pris connaissance des consignes de sécurité qui sont affichées à et avoir conscience de la gravité des conséquences possibles de leur non-respect.

- Liste des interdits.
- Liste des respects de consignes particulières.

Chaque salarié doit veiller à sa sécurité personnelle et de celle de ses collègues de travail et s'abstenir de toute imprudence et de tout désordre qui pourraient nuire à la sécurité d'autrui. Il doit signaler à son chef direct tout danger dont il a connaissance.

Article 14- Accidents

Tout accident, même léger, survenu soit pendant le trajet entre le lieu de travail et le domicile, soit au cours du travail, devra être porté à la connaissance du supérieur hiérarchique immédiatement par le salarié ou par tout témoin sauf cas de force majeure ou impossibilité absolue.

Les conditions dans lesquelles le personnel peut utiliser l'infirmerie ou les services médicaux de l'entreprise sont réglées par voie de notes de service.

Article 15- Boissons, repas sur les lieux de travail

Il est interdit de distribuer ou d'introduire dans les locaux de travail, des boissons alcoolisées. Il est interdit de pénétrer ou de demeurer dans l'entreprise en état d'ivresse ou sous l'empire de la drogue.

Des dérogations pourront être accordées dans les circonstances exceptionnelles après une autorisation de la direction générale (ex : pot de fin d'année, départ d'un salarié).

La direction pourra imposer l'alcootest aux salariés qui manipulent des produits dangereux, tel que ...

L'accès au restaurant d'entreprise n'est autorisé qu'aux heures suivantes :.....

Article 16- Interdiction de fumer

En application du décret n° 96-478 du 29 mai 1992, il est interdit de fumer dans tous les lieux de travail fermés et couverts, et dans les locaux affectés à l'ensemble des salariés, tels que les salles de réunion, de restauration, de repos, d'accueil et de réception.

Après consultation des délégués du personnel, des locaux ou emplacements peuvent être mis à la disposition des fumeurs.

Article 17- Visites médicales

En application des dispositions légales en vigueur, le personnel est tenu de se soumettre aux visites médicales obligatoires périodiques ainsi qu'aux visites médicales d'embauche et de reprise.

4.2 Appliquer un comportement individuel

4.2.1 Analyser le règlement intérieur

Proposition d'activité : A partir de la lecture du règlement intérieur de l'établissement de formation hôtelière et touristique, repérer les éléments constitutifs d'un comportement approprié en formation : horaires, discipline, règles de présentation (tenue) et de savoir-vivre en collectivité.

4.2.2 Appliquer un comportement adapté et conforme

Proposition d'activité : Diaporama sur les règles d'hygiène que doivent appliquer les secouristes : l'exemple du lavage des mains – transposition sur les règles d'hygiène à appliquer en formation comme en entreprise.

Le lavage des mains.

Un exemple de savoir vivre

Introduction

- ◆ La main est le principal vecteur de germes
- ◆ Le lavage des mains reste l'arme numéro 1 contre un grand nombre d'infections

I- Étude de la flore cutanée.

- ◆ La flore transitoire : superficielle, acquise, le plus souvent pathogène.
- ◆ La flore commensale (ou résidente) : peu pathogène chez l'homme sain, elle joue un rôle de barrière contre l'implantation d'autres espèces potentiellement pathogènes.

II- Recommandations

- ◆ Générales : les bijoux doivent être retirés, ongles courts et non vernis
- ◆ Équipement : Lavabos, distributeur de savon muraux, savon doux liquide, essuie-main à usage unique en papier de bonne qualité et une poubelle.

Le savon en pain est à proscrire :
réservoir de germes contaminants. Les
essuie-mains collectifs en tissus, les
sèche-mains électriques sont à proscrire
formellement.

III- techniques de lavage

- ◆ Ces objectifs sont : prévenir la transmission manuportée et éliminer la flore transitoire.
- ◆ Ces indications : après tous gestes de la vie courante.

- ◆ Retirer tous bijoux.
- ◆ Les mains et les avant bras doivent être nus.
- ◆ Se mouiller les mains et les poignets
- ◆ Appliquer une dose de savon
- ◆ Se savonner les mains en insistant sur les espaces interdigitaux, le pourtour des ongles, la pulpe des doigts, le bord cubital et le dos de la main ainsi que les poignets

- ◆ Rincer à l'eau abondamment, maintenir les paumes dirigées vers le haut
- ◆ Se sécher avec un essuie-main à usage unique en tamponnant et sans frotter
- ◆ Fermer le robinet avec le dernier essuie-mains utilisé
- ◆ Jeter l'essuie-main dans la poubelle sans toucher avec les mains

Quand?

- ◆ Avant de toucher des aliments.
- ◆ Après avoir touché des objets souillés.
- ◆ Après être allé aux toilettes
- ◆ Après s'être mouché...

Conclusion

- ✓ Les mains représentent un réservoir de germes potentiellement pathogènes
- ✓ Se laver les mains fréquemment est une attitude qui respecte des principes élémentaires d'hygiène
- ✓ Se laver les mains est un signe de respect des autres et de savoir-vivre

TSAV 01 SEQUENCE DE FORMATION S 5

S'INFORMER SUR LA LÉGISLATION DU TRAVAIL – DUREE 7 HEURES

SEANCES DE FORMATION

5.1 Analyser la réglementation du travail

5.2 Produire un rapport sur les droits et responsabilités des salariés

Méthode : expositive et expérimentale

REFERENCES

Références des ouvrages sélectionnés :

Code du travail Marocain

Documents multimédias :

www.droit-afrique.com/images/textes/Maroc/Maroc%20-%20Code%20travail.pdf

Documents professionnels :

Méthodologie du rapport

5.1 Analyser la réglementation du travail

5.1.1 Connaître les éléments constitutifs du contrat de travail

Proposition d'activité : lecture et questionnement à partir d'un article de presse. Définir les caractéristiques d'un CDD et en déduire celles d'un CDI.

**Devrait-on libérer le CCD ? Source : Maître M'hamed El Fekkak Avocat
Le 10-10-2006 Aujourd'hui le Maroc**

« Le nombre croissant de chômeurs autorise le gouvernement à prendre des mesures exceptionnelles en dépit de toute notion juridique ne s'adaptant pas à la situation économique. La libération du CDD (contrat de travail à durée déterminée) peut inciter les opérateurs économiques à créer des emplois et à résorber une bonne partie de chômeurs. Faire d'un diplômé chômeur, à la fois, un opérateur économique, en l'aidant à s'installer pour son propre compte, et un employeur créateur d'emploi, en lui accordant des mesures d'exonération, c'est le défi lancé par le gouvernement il y a un an, et mise en exécution il y a quelques semaines. Cette action fort intelligente, appelée MOUKAWALATI, s'ajoute à IDMAJ (contrat de formation-insertion) et à TAAHIL (formation contractuelle et qualifiante), pour former un programme général ayant pour objectif d'insérer quelques 105.000 chercheurs de premier emploi. L'effort exceptionnel déployé par le gouvernement en matière de lutte contre le chômage est remarquable. Mais, le chômage ne touche pas que les 105.000 diplômés chômeurs, il touche également d'autres catégories de chômeurs dont le nombre est, au moins, 10 fois plus élevé, si on se réfère à la très optimiste note du HCP (Haut commissariat au plan). Ces chômeurs non diplômés ne peuvent trouver d'emplois sans l'implication directe des opérateurs économiques car, le gouvernement ne peut mener seul la lutte contre le chômage, d'autant plus que son rôle n'est pas de créer des emplois, mais de créer un environnement socio-économique incitant à la création d'emplois, en instituant, d'une part, des mesures d'encouragement tant au niveau de la législation du travail qu'au niveau de la fiscalité et en enlevant, d'autre part, tous les obstacles qui entraveraient la création d'emploi. A la tête de ces obstacles se trouve les conditions restrictives auxquelles le recours au CDD est subordonné. Les relations de travail sont, en général, régies par des dispositions selon lesquelles le salarié est lié, avec son employeur, par un contrat à durée indéterminée (CDI), lequel peut prendre fin à tout moment à l'initiative de l'une ou de l'autre des parties, moyennant un préavis et une indemnité " dite " de licenciement et ce, en l'absence de faute grave. Lorsque la rupture revêt un caractère abusif, le salarié aura droit, en plus, à des dommages intérêts. Le mode de calcul du montant de chacun de ces trois postes est fixé par la loi. Pour un opérateur économique, les frais de ces trois postes entrent en ligne compte, au même titre que les salaires et autres charges, pour le calcul du coût de son produit, lequel coût doit demeurer compétitif par rapport à la concurrence intérieure et extérieure, surtout après la mondialisation du commerce. Or, certains opérateurs économiques trouvent que le coût de ces trois postes est tellement contraignant qu'ils considèrent aujourd'hui que l'embauche sous CDI est une aventure, et qu'ils souhaiteraient embaucher plutôt dans le cadre d'un statut relativement flexible, comme celui du CDD, accordé aux nouvelles entreprises, prévu à l'article 17 du code, mais libéré de la période plafonnée. Il y a lieu de souligner que les entreprises existantes ne peuvent, en aucune manière, embaucher sous CDD dans le cadre de leur activité normale car, contrairement à des idées reçues, le problème du contrat à durée déterminée se situe, essentiellement, au niveau de l'objet pour lequel il est conclu. Si l'objet entre dans le cadre de l'activité normale de l'entreprise, le CDD est requalifié par les tribunaux comme un CDI, même si le contrat est conclu pour une courte période. Une exception à la règle a été, cependant, accordée par l'article 17, au profit des nouvelles entreprises qui pourront embaucher sous CDD, dans le cadre de leur activité normale, mais seulement pour une durée d'une année, renouvelable une seule fois, après quoi le CDD se transforme en CDI si les salariés sont maintenus au-delà de cette période.

Qu'est-ce qu'un CDD ?

Le principe imposé par l'article 16 de la loi 65/99 formant code du travail est qu'un CDD ne peut avoir, ni pour objet ni pour effet, de pourvoir durablement son emploi lié à l'activité normale de l'entreprise, il ne peut être conclu que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire dans les cas énumérés à l'article 16, complété par voie réglementaire. De ce fait, l'opérateur économique n'a aucune possibilité légale d'embaucher des travailleurs sous CDD dans le cadre de son activité normale, même lorsque ces travailleurs, à l'affût de n'importe quel emploi, acceptent de travailler sous ce régime en attendant de meilleurs jours ou dans l'espoir d'être titularisés car, le recours au CDD est strictement réservé, selon l'article 16 du code, dans les cinq hypothèses suivantes :

- Le remplacement d'un salarié
- L'accroissement temporaire de l'activité
- Les emplois à caractère saisonnier
- Certains secteurs et certains cas exceptionnels
- La création d'entreprises, d'établissements ou d'activités nouvelles

Voyons d'abord à quoi ressemble le statut d'un CDD. Pendant toute la durée du contrat, le salarié dispose des mêmes droits et avantages que les autres salariés de l'entreprise titulaires d'un contrat à durée indéterminée :

1- Il bénéficie notamment des dispositions de l'ensemble de la législation du travail, de la convention collective et des usages applicables dans l'entreprise, ainsi que des mêmes conditions de travail que les autres salariés (congs payés, durée du travail, repos hebdomadaire, jours fériés, hygiène et sécurité ...)

2- Il perçoit un salaire qui ne peut être inférieur au montant de la rémunération que percevrait, dans la même entreprise et après période d'essai, un salarié sous contrat à durée indéterminée, de qualification équivalente occupant les mêmes fonctions. Par ailleurs, le salarié lié par CDD est soumis, le cas échéant, aux mesures disciplinaires allant, en cas de faute grave, jusqu'à la résiliation immédiate du CDD. En cas de résiliation abusive, déclarée par le tribunal, l'employeur pourrait être condamné au paiement, au profit de son salarié dont le CDD est abusivement résilié, d'une indemnité correspondante au salaire de la période restante du contrat.

5.1.2 Connaître les grands principes du droit du travail marocain

Proposition d'activité : A partir du Code du travail, présenter les Relations individuelles du travail (contrat de travail, CDD, CTT, pouvoirs de l'employeur, salaire, durée du travail, modes de rupture du contrat de travail)

Extrait du Dahir n° 1-03-194 du 14 rejeb (11 septembre 2003)

Portant promulgation de la loi n° 65-99 relative au Code du Travail

Chapitre II

De la formation du contrat de travail

Article 15

La validité du contrat de travail est subordonnée aux conditions relatives au consentement et à la capacité des parties à contracter ainsi qu'à l'objet et à la cause du contrat, telles qu'elles sont fixées par le code des obligations et contrats. En cas de conclusion par écrit, le contrat de travail doit être établi en deux exemplaires revêtus des signatures du salarié et de l'employeur légalisées par l'autorité compétente. Le salarié conserve l'un des deux exemplaires.

Article 16

Le contrat de travail est conclu pour une durée indéterminée, pour une durée déterminée ou pour accomplir un travail déterminé. Le contrat de travail à durée déterminée peut être conclu dans les cas où la relation de travail ne pourrait avoir une durée indéterminée. Le contrat de travail à durée déterminée ne peut être conclu que dans les cas suivants :

- le remplacement d'un salarié par un autre dans le cas de suspension du contrat de travail de ce dernier, sauf si la suspension résulte d'un état de grève ;
- l'accroissement temporaire de l'activité de l'entreprise ;
- si le travail a un caractère saisonnier.

Le contrat de travail à durée déterminée peut être conclu dans certains secteurs et dans certains cas exceptionnels fixés par voie réglementaire après avis des organisations professionnelles des employeurs et des organisations syndicales des salariés les plus représentatives ou en vertu d'une convention collective de travail.

Article 17

Lors de l'ouverture d'une entreprise pour la première fois ou d'un nouvel établissement au sein de l'entreprise ou lors du lancement d'un nouveau produit pour la première fois, dans les secteurs autres que le secteur agricole, il peut être conclu un contrat de travail à durée déterminée pour une période maximum d'une année renouvelable une seule fois. Passée cette période, le contrat devient dans tous les cas à durée indéterminée. Toutefois, le contrat conclu pour une durée maximum d'une année devient un contrat à durée indéterminée lorsqu'il est maintenu au-delà de sa durée. Dans le secteur agricole, le contrat de travail à durée déterminée peut être conclu pour une durée de six mois renouvelable à condition que la durée des contrats ne dépasse pas deux ans. Le contrat devient par la suite à durée indéterminée.

Article 18

La preuve de l'existence du contrat de travail peut être rapportée par tous les moyens. Le contrat de travail établi par écrit est exonéré des droits d'enregistrement.

Article 19

En cas de modification dans la situation juridique de l'employeur ou dans la forme juridique de l'entreprise, notamment par succession, vente, fusion ou privatisation, tous les contrats en cours au jour de la modification subsistent entre les salariés et le nouvel employeur. Ce dernier prend vis-à-vis des salariés la suite des obligations du précédent employeur, notamment en ce qui concerne le montant des salaires et des indemnités de licenciement et le congé payé. Le salarié lié par un contrat de travail à durée indéterminée muté dans le cadre du mouvement interne à l'intérieur de l'établissement ou de l'entreprise ou du groupe d'entreprises tel que les sociétés holding garde les mêmes droits et acquis issus du contrat de travail sans tenir compte du service, de la filiale ou de l'établissement dans lequel il est désigné et des fonctions dont il est chargé, sauf si les parties se sont mis d'accord sur des avantages plus favorables pour le salarié.

Chapitre III

Des obligations du salarié et de l'employeur

Article 20

Le salarié est responsable dans le cadre de son travail de son acte, de sa négligence, de son impéritie ou de son imprudence.

Article 21

Le salarié est soumis à l'autorité de l'employeur dans le cadre des dispositions législatives ou réglementaires, du contrat de travail ? de la convention collective du travail ou du règlement intérieur. Le salarié est également soumis aux dispositions des textes réglementant la déontologie de la profession.

Article 22

Le salarié doit veiller à la conservation des choses et des moyens qui lui ont été remis pour l'accomplissement du travail dont il a été chargé ; il doit les restituer à la fin de son travail. Il répond de la perte ou de la détérioration des choses et des moyens précités s'il s'avère au juge, de par le pouvoir discrétionnaire dont il dispose, que cette perte ou cette détérioration sont imputables à la faute du salarié, notamment par l'usage desdits choses et moyens en dehors de leur destination ou en dehors du temps de travail. Le salarié ne répond pas de la détérioration et de la perte résultant d'un cas fortuit ou de force majeure. En cas de changement du lieu de résidence, le salarié doit informer l'employeur de sa nouvelle adresse soit en main propre, soit par lettre recommandée avec accusé de réception.

Article 23

Les salariés ont le droit de bénéficier des programmes de lutte contre l'analphabétisme et de formation continue.

Les conditions et les modalités du bénéfice de ces formations sont fixées par voie réglementaire. L'employeur est tenu de délivrer au salarié une carte de travail. La carte doit comporter les mentions fixées par voie réglementaire. Elle doit être renouvelée en cas de changement de la qualification professionnelle du salarié ou du montant du salaire.

Article 24

De manière générale, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires afin de préserver la sécurité, la santé et la dignité des salariés dans l'accomplissement des tâches qu'ils exécutent sous sa direction et de veiller au maintien des règles de bonne conduite, de bonnes moeurs et de bonne moralité dans son entreprise. Il est également tenu de communiquer aux salariés par écrit lors de l'embauchage, les dispositions relatives aux domaines ci-après ainsi que chaque modification qui leur est apportée :

- la convention collective de travail et, le cas échéant, son contenu ;
- les horaires de travail ;
- les modalités d'application du repos hebdomadaire ;
- les dispositions légales et les mesures concernant la préservation de la santé et de la sécurité, et la prévention des risques liés aux machines ;
- la date, heure et lieu de paye ;
- le numéro d'immatriculation à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale ;
- l'organisme d'assurance les assurant contre les accidents de travail et les maladies professionnelles.

5.2 Produire un rapport sur les droits et responsabilités des salariés

Proposition de TP : d'après la méthodologie du rapport, produire un rapport sur les droits et responsabilités des salariés – activité en autonomie

Structure du rapport

Introduction

La législation du travail au Maroc

Points incontournables

- Les différents contrats de travail et les principales dispositions contractuelles
- Les rémunérations
- Les obligations en matière d'assiduité et d'horaires
- Inventaire des instances représentatives
- La situation dans le secteur des agences de voyages

Conclusion personnelle

Les droits et devoirs du salarié

Ce rapport sera l'objet de l'évaluation du module au cours de la séquence 7

TSAV 01 SEQUENCE DE FORMATION S 6

EVALUER L'ORIENTATION PROFESSIONNELLE – DUREE : 8 HEURES

SEANCES DE FORMATION

6.1 Analyser le programme de formation

6.2 Produire un rapport d'auto positionnement

Méthode : expositive et expérimentale

REFERENCES

Références des ouvrages sélectionnés : Programme d'études de la filière TSAV – modules et objectifs opérationnels

Documents pédagogiques : méthodologie du projet professionnel

c) Buts du programme de formation

Le programme *T S Agences de voyages* vise à former des personnes aptes à exercer la fonction de *Technicien spécialisé en Agences de voyages*

Au regard de l'Analyse de Situation de travail, la maîtrise des tâches liées au métier et l'exercice de la fonction de travail nécessite des savoir-faire multiples.

Le *Technicien spécialisé en Agences de voyages* intervient dans le processus conduisant de la production à la vente de voyages et de séjours :

- Il entre en relation avec les clients (nationaux et étrangers), les informe, les conseille sur les caractéristiques des destinations et des prestations qu'il sélectionne et adapte à leur demande, finalise les ventes, et assure le suivi commercial de la clientèle.
- Il assure les transactions informatiques et la facturation, en utilisant les technologies de traitement de l'information et de la communication.
- Il assemble, négocie le cas échéant, des offres touristiques et élabore les supports de vente.
- Il assure le suivi des clients et la logistique terrain pour les accueillir, les assister et le cas échéant encadrer leurs activités.

Le développement des nouvelles technologies de l'information et des communications a modifié le travail des techniciens spécialisés en agences de voyages. Ceux-ci doivent apprendre à s'adapter en permanence à cet environnement technologique et à son évolution rapide.

De plus, les métiers de l'agence de voyages imposent une rentabilité du travail du technicien avec des objectifs clairement identifiés de vente et de commercialisation. Ainsi ces personnes doivent se soucier tout autant de leur savoir être que de la qualité de la communication orale et écrite afin de donner une image positive et professionnelle de l'entreprise. La fonction de travail nécessite un réel savoir-faire à établir de bonnes relations professionnelles, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

Le programme *Agences de voyages* doit permettre ainsi de concilier trois exigences de la profession :

- La maîtrise de la fonction technique
- Le savoir-faire commercial
- L'adaptabilité

- La maîtrise de la fonction technique est assurée par l'acquisition des compétences particulières nécessaires à l'exercice de la profession, notamment la maîtrise d'un GDS, la pratique Internet et Extranet, la conception d'un produit touristique.

- Le savoir-faire commercial est une exigence professionnelle qui pourra être satisfaite par l'acquisition de compétences spécifiques en maîtrise des ressources touristiques, techniques de négociation et d'achat de prestations, techniques de gestion commerciales et techniques de communication commerciale.

- L'adaptabilité est étayée par l'acquisition de compétences générales en communication linguistique appliquée au tourisme (Arabe, français, anglais, espagnol, allemand...), en géographie du tourisme et patrimoine, en gestion du temps et en savoir être.

Conformément aux exigences professionnelles et aux buts généraux de la formation professionnelle, le programme d'études *Agences de voyages* vise à :

1. Rendre la personne efficace dans l'exercice de sa profession, c'est-à-dire à lui permettre de réaliser correctement, avec des performances acceptables au seuil d'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités inhérentes à la profession.
2. Assurer l'intégration des lauréats à la vie professionnelle, notamment par une connaissance du marché du travail en général ainsi qu'une connaissance du contexte particulier de la profession choisie.
3. Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels chez la personne en lui permettant, entre autres, de comprendre les concepts reliés aux techniques et aux outils de travail en constante évolution.
4. Favoriser la mobilité professionnelle de la personne en lui permettant de se donner des moyens pour gérer sa carrière et se construire un projet professionnel dans le secteur Agences de voyages.

6.1.2 Définir les compétences générales et particulières de la filière

a) Liste des compétences de la formation

1. Se situer au regard du métier et de la démarche de formation
2. Exploiter les ressources touristiques
3. Communiquer en français du tourisme dans un contexte de travail
4. Communiquer en anglais du tourisme dans un contexte de travail
5. Communiquer en langues adaptées à des clients et à des marchés de l'entreprise
6. Analyser le potentiel géographique, patrimonial et touristique du Maroc
7. Analyser les destinations et le marché du tourisme international
8. Appliquer la réglementation juridique
9. Exploiter les outils informatiques spécifiques de l'agence de voyages
10. Analyser la demande touristique et les marchés potentiels
11. Prospecter et animer les marchés potentiels
12. Gérer la relation client
13. Programmer et organiser l'offre
14. Élaborer un produit touristique sur-mesure
15. Préconiser et conseiller
16. Conclure la vente de produits touristiques
17. Appliquer des procédures de vente assistée par informatique
18. Utiliser des moyens de recherche d'emploi
19. S'intégrer en milieu professionnel (stage)

6.2 Produire un rapport d'autopositionnement

6.2.1 La méthodologie du projet professionnel

a) Le principe de l'autopositionnement

Se constituer un projet professionnel ne consiste pas à choisir un métier précis, ni même à se construire un parcours par avance. Il s'agit avant toute chose de définir sa propre personnalité. Chacun a des préférences, et celles-ci vous mènent naturellement à des types d'activités valorisées par rapport à d'autres. Si vous ne supportez ni le stress, ni l'argent, votre avenir de courtier en bourse n'est peut-être pas des plus prometteur. Tout cela reste très schématique, mais de façon générale un projet professionnel permet d'analyser vos réactions face à certains sentiments ou certaines contraintes afin de mieux évaluer le type d'activité qui correspond à votre tempérament. Il vous permet de vous positionner notamment par rapport aux métiers du tourisme et au marché de l'emploi : un autopositionnement.

Cette démarche est essentielle pour éviter les erreurs de parcours et définir au mieux son avenir professionnel. Nombreux sont les étudiants qui terminent leurs études sans même savoir ce qu'ils souhaitent faire. Pourtant, lors d'un entretien, il vous sera souvent demandé : " quel est votre projet professionnel ? " En tant que stagiaires de la formation professionnelle vous devez avoir au préalable défini votre projet professionnel. Bien sur celui-ci est évolutif, il n'est pas figé dans le marbre. Il doit être construit.

Ce travail doit être le fruit d'une longue réflexion sur vos goûts, vos envies, votre avenir. A vous de savoir si vous aimez travailler en équipe ou si vous êtes plutôt du genre solitaire, si vous voulez travailler pour l'argent ou si vous êtes davantage attiré par les relations humaines... Autant de conditions qui explicitent l'environnement qui vous correspond. Une méthode de travail efficace consiste à établir des grilles d'évaluations. A partir de trois thèmes (l'environnement, les motivations et les activités) il s'agit de déterminer des qualificatifs. Par exemple, pour la grille " environnement de travail ", vous pouvez considérer les notions suivantes : équipe, stable, jeune, rigoureux, international, technologique, libre, innovateur, virtuel, familial, ou encore, marginal. En notant pour chacune de ces qualifications, votre sentiment, depuis " très agréable " jusqu'à " très désagréable ", vous déterminerez le contexte de travail qui correspond à votre personnalité. Il s'agit ensuite d'appliquer ce système à chacun des thèmes, puis d'en faire une synthèse.

Établir un projet professionnel consiste à faire un bilan sur son parcours personnel. C'est une démarche personnelle qui permet de mettre en adéquation son profil professionnel, ses aspirations ou ambitions, sa connaissance des milieux socio professionnels et celle du marché de l'emploi.

Avoir un projet professionnel permet de se fixer des objectifs mais surtout de donner les moyens pour y parvenir en gérant au mieux son parcours de formation, en lui donnant une cohérence et en l'étoffant d'expériences utiles à la préparation d'une bonne insertion professionnelle.

b) Un projet se construit en trois étapes

1) La première est consacrée à un bilan sur sa personnalité. Définir son apparence et son sens relationnel permet de déterminer l'état de son rapport avec les autres, et à terme, les conditions dans lesquelles vous vous sentez le plus à l'aise. Par exemple, certains métiers sont exclusivement orientés vers les individus, mais ils peuvent l'être de façons très différentes. Entre un directeur des ressources humaines et une assistante sociale, les relations entretenues avec l'entourage professionnel ne sont pas du tout les mêmes. Il vous faut ensuite vous interroger sur votre façon de penser : êtes-vous plutôt individualiste, ou bien avez-vous l'habitude de raisonner par rapport aux autres ? L'analyse du comportement permet de savoir comment vous réagissez en fonction des situations. Êtes-vous sensible au stress, à la fatigue ou à l'énerverment ? Êtes-vous capable de réagir vite et de bien travailler dans un laps de temps très court, ou préférez-vous disposer de temps pour faire les choses ? Comment réagissez-vous face à l'urgence, l'imprécision, le risque ? Une première synthèse de l'ensemble de ces caractéristiques dominantes dans votre personnalité vous en dira déjà long sur vous-même. Déterminer vos trois qualités et vos trois défauts principaux peut paraître sans intérêt dans un premier temps, mais se révélera rapidement d'un secours efficace dans votre démarche. L'ensemble de ces caractéristiques doit vous aider à mieux cerner votre personnalité. A vous ensuite de rapprocher vos goûts, votre mode de fonctionnement et vos attentes de la réalité économique de l'entreprise, en trouvant un métier correspondant à vos critères d'exigences.

2) Un second bilan, souvent dit pré professionnel, a pour but d'analyser vos compétences et autres connaissances acquises. Ce bilan comporte l'examen de la formation suivie, du niveau d'études atteint ainsi que de son degré de professionnalisation. A votre formation, viennent s'ajouter vos connaissances personnelles. Ce peut être tout simplement votre niveau de pratique en informatique, votre niveau en langues étrangères, ou des connaissances générales dans un domaine d'activité complètement différent de votre formation : activités artistiques, humanitaires, sociales, etc. La nature des stages permet notamment de savoir si vous avez des connaissances pratiques dans votre discipline et si vous connaissez le monde de l'entreprise. Le type de petits boulots que vous avez faits détermine de nombreux autres aspects de votre personnalité, notamment votre degré d'autonomie. Dès lors, vous avez déjà une vague idée du type d'activité qui vous conviendrait. La poursuite de votre démarche consiste à réaliser des enquêtes sur le marché afin de savoir quels sont les secteurs qui embauchent, sous quelles les conditions, etc.

3) La dernière étape concerne le projet professionnel lui-même. Plusieurs points sont à examiner en fonction des bilans précédents.

- ✓ Le premier consiste à savoir si vous avez un tempérament créatif, ou si vous êtes plutôt cartésien.
- ✓ Le second consiste à se projeter dans l'avenir. Comment vous imaginez-vous dans cinq ou dix ans ?
- ✓ Analyser ses envies et ses attentes aide parfois à faire un compromis entre ce que l'on aimerait faire et ce à quoi l'on se destine finalement, compte tenu des impératifs extérieurs.
- ✓ Hiérarchiser vos valeurs vous donnera une idée précise de ce à quoi vous attachez le plus d'importance : l'argent, la sincérité, ou encore l'honnêteté.

A partir de ces différents points, et au terme de votre analyse, un projet professionnel sérieux prend forme. Notez les différentes idées qui vous viennent, même si elles n'ont rien à voir les unes avec les autres, et prenez le temps d'y réfléchir et de vous renseigner sur les possibilités qui vous sont offertes. Une fois le projet professionnel déterminé, des doutes peuvent surgir concernant sa nature : peut-on faire un projet sans expérience ? Est-ce que je ne me suis pas focalisé sur un seul type de poste ?... Le projet professionnel a pour objectif de vous aider à voir plus clair dans votre parcours et vos ambitions. Il ne revient pas à déterminer de façon catégorique la marche à suivre pour votre futur, mais vise à vous donner des indications, aussi claires et riches que possible, sur vos capacités, votre personnalité, votre aptitude à tel type de métier, vos ambitions professionnelles et personnelles. Vous pouvez toujours revenir sur votre position et vous orienter vers quelque chose de très différent. Il est préférable de ne pas réaliser cette démarche seul : une aide extérieure vous aidera à percevoir des traits de votre personnalité, de votre parcours ou de vos expériences que n'aviez pas vu par vous-même.

Établir un projet professionnel exige de s'intéresser à de nombreux problèmes : la démarche est étudiée et organisée. Un candidat qui a bâti un projet professionnel fera souvent la différence avec un autre, car il connaît ses propres points forts et points faibles, sait ce qu'il souhaite faire et ne pas faire.

Les recruteurs recherchent quelque soient leurs compétences, des gens ouverts d'esprit, qui disposent d'une forte adaptabilité. Un recrutement se prépare et la meilleure démarche est de faire une introspection sur soi afin de mieux se connaître, de n'être surpris par aucune des questions de votre interlocuteur, et surtout d'être sûr de s'orienter dans le secteur professionnel choisi.

c) En résumé 3 parties peuvent composer un rapport d'autopositionnement

1. Bilan personnel et professionnel

- ✓ ANALYSER : Sa formation, Ses expériences personnelles, Ses expériences professionnelles
- ✓ IDENTIFIER : Ces centre d'intérêts, ses goûts, ses qualités/ défauts, traits de personnalité , ses aspirations professionnelles , ses exigences (parler une langue étrangère, mobilité géographique, travailler en extérieur, dans sa région, polyvalence...)

2. Du bilan au Projet : la validation du projet

- ✓ Les métiers visés : fonctions, missions, projets, compétences et qualités demandées, environnement et condition de travail
- ✓ Secteurs d'activités visés : productions, évolutions, tissus économiques, types d'entreprises
- ✓ Marché de l'emploi métier/secteur : état du marché de l'emploi, emploi des jeunes diplômés, évolutions de carrières, débouchés par zone géographique

3. Stratégie : planifier les étapes de l'action

- ✓ Établir un état des lieux des différentes formations existantes, complémentaires et concurrentes
- ✓ Définir des projets de stage en adéquation avec son projet professionnel

6.2.2 Produire le rapport d'autopositionnement

Proposition de TP : A partir d'une réflexion personnelle, des recherches effectuées et à effectuer, et de la méthodologie, rédiger un rapport d'autopositionnement présentant le projet professionnel du stagiaire.

Ce rapport comme le précédent sera l'objet de l'évaluation du module au cours de la séquence 7

VERSION EXPERIMENTALE

FICHE D'ÉVALUATION – MODULE TSAV 01

TS AV

Code du module : AV01

AGENT DE VOYAGES

Séquences 3 et 7

Nom stagiaire :

Établissement :

RÉSULTAT :

Date de passation de l'épreuve :

REUSSITE ECHEC

Signature du formateur :

MODALITES : Présentations orales et questionnement – 30 minutes par évaluation

MODALITES	OUI	NON	RÉSULTAT
EVALUATION 1 SEQUENCE 3 :			
Présentation orale des deux recueils d'information établis par le stagiaire : 0,5h			
3.1 Présentation du recueil d'information n°1 sur les secteurs et entreprises : 15 minutes			
	0		20
Forme du recueil et présentation			05
Exactitude des informations			05
Connaissance de la définition des métiers présentés			10
3.2 Présentation du recueil d'information n°2 sur les métiers et leur environnement : 15 minutes			
	0		20
Forme du recueil et présentation			05
Pertinence des informations			05
Connaissance des entreprises visitées et de leur environnement de travail			10
EVALUATION 2 SEQUENCE 7 :			
Présentation orale des deux rapports établis par le stagiaire			
7.1 Présentation du rapport sur les droits et responsabilités des salariés : 15 minutes			
	0		20
Forme et présentation du rapport			05
Pertinence des informations			05
Connaissance des droits et des règles de comportement en entreprise			10
7.2 Présentation du rapport d'autopositionnement : 15 minutes			
	0		40
Forme et présentation du rapport			05
Connaissance des compétences à acquérir			05
Capacité d'autoévaluation (forces, aptitudes, faiblesses)			15
Évaluation de son orientation (projet professionnel)			15
TOTAL:			/100
Seuil de réussite : 60 points			

Remarques :

VERSION EXPERIMENTALE