

**AGENCES**

**DE VOYAGES**

**ET GUIDES**

**ACCOMPAGNATEURS**

**LES MÉTIERS**

**DE LA BRANCHE**

ÉDITION 2022



**MINISTÈRE  
DU TRAVAIL,  
DE L'EMPLOI  
ET DE L'INSERTION**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Compétences en mouvement

# LES PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DE L'EMPLOI

**Depuis une quinzaine d'années, le secteur des agences de voyages et guides accompagnateurs est confronté à des mutations fortes sur un marché en croissance. La filière professionnelle s'est profondément transformée, avec une accélération ces dernières années du fait :**

- **d'une évolution structurelle des modes de consommation et d'achat, portée par l'essor d'Internet depuis les années 2000 ;**
- **de la transformation des modes de distribution.**

Il s'en est suivi un repositionnement des acteurs et une évolution de leur modèle économique pour réduire les intermédiaires, diversifier leurs activités (intégration verticale), ou consolider leur position sur le marché (intégration horizontale).

L'évolution des marchés et des organisations a eu des incidences fortes sur les emplois et les compétences :

- une automatisation des tâches à faible valeur ajoutée par l'informatisation ;
- l'émergence de nouveaux besoins de compétences, notamment en marketing digital, communication numérique, expérience client...

Ces conséquences, plus marquées sur le qualitatif que sur le quantitatif, ont été très différentes selon l'activité et le positionnement de l'entreprise.

Sur le plan quantitatif, les métiers indiqués comme ceux ayant les plus forts effectifs dans la branche sont ceux d'agent/conseiller voyages et de commercial. Ce sont ces mêmes métiers qui devraient être (peu) touchés par les évolutions de l'activité : 69% des entreprises consultées estiment que leurs effectifs vont se maintenir ou progresser après la reprise suite à la crise sanitaire.

Sur le plan qualitatif, s'agissant des facteurs d'évolution à fort enjeu RH, les entreprises interrogées classent largement en tête les modifications des usages et des demandes des clients et, dans une moindre mesure, le poids de la concurrence et l'évolution de la réglementation ; en revanche, elles se disent assez peu préoccupées par les enjeux liés au développement durable et au numérique en termes de compétences : elles considèrent que leurs collaborateurs disposent à 66% des compétences pour faire face aux enjeux du numérique et à 75% des compétences comportementales pour faire face aux évolutions des métiers.

Très peu des entreprises consultées (14%) considèrent que des métiers devraient disparaître dans l'avenir mais 30 % disent que de nouveaux métiers devraient apparaître, notamment dans le numérique, le marketing et l'expérience client, ce qui confirme bien que le secteur est concerné par une évolution progressive et absorbable de l'évolution des métiers.

Enfin, les entreprises consultées (couvrant 90% des salariés) considèrent à 90% que la crise sanitaire sera un accélérateur de changement et à 75% qu'elles seront en capacité de faire face à ces évolutions et aux enjeux RH emplois et compétences des 5 années à venir, voire même à 73% que la crise sera une opportunité d'intégrer des compétences nouvelles. 80% (représentant 99% des salariés de l'échantillon) des entreprises ne s'attendent pas à devoir faire face à un problème majeur d'emploi ou de compétences à court terme et, même, considèrent que la crise pourrait être une opportunité d'intégrer de nouvelles compétences.



## **LES FAMILLES DE MÉTIERS**

- » Les métiers de la distribution de voyages et des tour-opérateurs
- » Les métiers du voyage d'affaires et MICE « Meetings, Incentives, Conferencing and Exhibitions »
- » Les métiers du tourisme réceptif
- » Les métiers supports

## Les métiers de la distribution

### de voyages et tour-opérateurs

#### » Les Responsables d'agence

ont la charge d'une ou plusieurs agences ou points de vente d'un réseau. Ils assurent, en outre, dans le cadre de la politique et des objectifs déterminés par la direction de l'entreprise, des règles et des directives en vigueur définies par celle-ci, la direction et la gestion courante de la ou des entités qui leur sont confiées. Ils organisent et managent l'équipe placée sous leur responsabilité et leur autorité.

#### » Les Forfaitistes

confectionnent des voyages à forfaits. Ils établissent le devis du voyage, rédigent le programme et les mettent en œuvre à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Ils peuvent en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours simples destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

#### » Les Conseillers voyages

assurent les opérations de vente, de conseil, de réservation, d'émission des services et produits afférents au voyage. Ils saisissent et concrétisent les demandes sur un logiciel spécifique. Ils peuvent assurer les opérations administratives et comptables courantes.

#### » Les Chefs de produits

élaborent et fabriquent les produits qui sont présentés en brochure à la vente selon un cahier des charges, en calculent les prix, et peuvent négocier des accords avec tous les prestataires.

#### » Les animateurs - Coordonnateurs de réseaux

animent et coordonnent la politique, les activités de plusieurs agences, antennes, points de vente ou implants d'un réseau.

## Les métiers du voyage d'affaires et MICE

### « Meetings, Incentives, Conferencing and Exhibitions »

#### » Les Conseillers billetterie

assurent les opérations de vente, de conseil, de réservation, d'émission de billets, des services et produits afférents au voyage, en particulier sur les plateaux d'affaires. Ils réalisent les opérations techniques entraînées par ces activités à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise.

#### » Les Acheteurs

identifient les fournisseurs et sélectionnent les produits. Ils participent à la négociation des contrats, l'optimisation des prix et la gestion des stocks.

#### » Les Responsables de plateau

coordonnent et/ou encadrent un groupe constitué de plusieurs équipes de conseillers voyages. Ils organisent et managent l'équipe placée sous leur responsabilité et autorité.

#### » Les Conseillers voyages (d'affaires)

assurent les opérations de vente, de conseil, de réservation, d'émission des services et produits afférents aux voyages d'affaires. Ils saisissent et concrétisent les demandes sur un logiciel spécifique. Ils peuvent assurer les opérations administratives et comptables courantes.

#### » Les Chefs de produits (affaires)

élaborent et fabriquent les produits qui sont présentés en brochure à la vente selon un cahier des charges, en calculent les prix et peuvent négocier des accords avec tous les prestataires.

## Les métiers du tourisme

### réceptif / autocariste

#### » Les Agents réceptifs

assistent ou confectionnent des programmes, établissent les devis, mettent en œuvre les programmes à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Ils peuvent en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

#### » Les Agents d'exploitation ou agents de planning

organisent et préparent le planning des agents d'accueil, guides et chauffeurs. Ils participent à la coordination de la mise en œuvre des moyens de transport en fonction des besoins. Ils prennent en charge les clients à destination et s'assurent du suivi des prestations.

#### » Les Guides conférenciers

accompagnent les voyageurs individuels ou en groupes dans le cadre des visites touristiques ou dans des lieux d'intérêt touristique, tels que les musées, les monuments et les lieux publics. Ils aident les personnes à comprendre et connaître le patrimoine culturel d'un objet, d'un lieu ou d'une région et leur fournissent des informations et des conseils.

### » Les Guides accompagnateurs

s'occupent de toutes les questions matérielles liées au voyage touristique et accompagnent les groupes de voyageurs pendant celui-ci. Ils peuvent prendre le groupe de voyageurs en charge à son départ, ou l'accueillir sur place si c'est un correspondant local. Ils s'occupent de réserver les différentes prestations (transferts, chambres d'hôtels, excursions...) et vérifient leur qualité pendant le séjour. Ils doivent aussi veiller à l'ambiance qui règne dans le groupe et faire en sorte que chaque voyageur se sente à l'aise et s'amuse.

### » Les Délégués réceptifs/ correspondants locaux

organisent et préparent le planning des agents d'accueil, accompagnateurs, guides, chauffeurs. Ils participent à la coordination de la mise en œuvre des moyens de transport en fonction des besoins.



## Les métiers des fonctions supports

### » Les Comptables

sont en charge de la gestion ou de la supervision de la comptabilité générale. Ils peuvent assurer les écritures d'inventaire. Ils peuvent avoir la charge de l'administration du personnel et de la paie.

### » Les Contrôleurs de gestion

effectuent toutes les opérations se rapportant au contrôle de la gestion de l'entreprise et des filiales. Ils exercent une surveillance des indicateurs de gestion mis en place pour évaluer l'activité de l'entreprise et fournissent les informations à la direction. Ils apprécient les causes et les effets des écarts identifiés entre les objectifs et les réalisations. Ils peuvent proposer à la direction des actions correctives à mettre en œuvre.

### » Les Chargés de Ressources Humaines

participent à la mise en œuvre et au contrôle de la politique de gestion des ressources humaines de l'entreprise. Ils peuvent avoir plus spécifiquement en charge un des domaines techniques des ressources humaines (recrutement, prévoyance, droit du travail, formation...).

### » Les Techniciens paie

traitent et produisent dans les délais la paie et les déclarations de charges sociales, ainsi que toutes les attestations nécessaires. Ils peuvent être chargés de travaux administratifs de gestion du personnel.

### » Les Chargés d'édition

assurent le travail éditorial nécessaire à l'élaboration des brochures et catalogues.

### » Les Chargés de communication

mettent en œuvre la communication de l'entreprise.

### » Les Chargés de marketing

assurent la mise en œuvre des actions dans le cadre de la stratégie marketing de l'entreprise.

### » Les Chargés de promotion

ont en charge l'élaboration, la logistique et la mise à disposition du public et des professionnels des informations et des documents publicitaires ou de promotion.

### » Les Chargés de sites internet

assurent la gestion courante et la mise à jour du site internet sur la base des directives qui leur sont données. Ils peuvent participer à la conception du site.

### » Les Juristes

contribuent à prévenir et minimiser les risques juridiques en intervenant dans l'ensemble du domaine des affaires juridiques.

### » Les Chargés d'exploitation informatique

mettent en place des ressources et moyens informatiques d'étude, méthode et application. Ils réalisent des traitements d'exploitation informatique. Ils gèrent l'assistance en ligne dite « hot line ».

### » Les Chargés d'études et de développement informatique

conçoivent, pilotent et participent à la mise en œuvre des projets de développement informatique, en assurant l'analyse fonctionnelle en vigueur dans l'entreprise. Ils peuvent aussi participer aux études préalables (cahiers des charges, analyse fonctionnelle).

### » Les Aides-comptables

effectuent tous travaux simples de comptabilité selon des directives générales.

### » Les Comptables

sont en charge de la gestion ou de la supervision de la comptabilité générale et peuvent avoir la charge de l'administration du personnel et de la paie.

### » Les Agents des services généraux

assurent différentes tâches simples d'ordre logistique, matériel ou administratif en appui aux services de l'entreprise : classement, travaux de manutention, entretien, maintenance courante, sécurité, courses... Ils peuvent être amenés à conduire un véhicule.

### » Les Assistants de direction

assurent le secrétariat d'un cadre de direction ou d'un service et l'assistent dans la gestion quotidienne des dossiers afférents à son activité. Ils préparent les documents, tiennent et organisent son planning.

### » Les Assistants secrétariat

effectuent des travaux sur matériel bureautique. Ils effectuent le classement et l'enregistrement des travaux effectués. Ils peuvent prendre des notes et les transcrire. Ils assurent la constitution de dossiers et leur tenue à jour.

### » Les Réceptionnistes accueil

accueillent, renseignent les visiteurs et les dirigent sur les services concernés. Ils transmettent les informations et les communications téléphoniques. Ils effectuent des travaux administratifs simples.





# MÉTHODOLOGIE

**Ces éléments sont issus d'un travail réalisé dans le cadre de l'EDEC PIC Mobilités.**



Étude réalisée entre décembre 2021 et janvier 2022. Pilotée par OPCO Mobilités avec les représentants de la branche professionnelle « des agences de voyages et guides accompagnateurs » et la DGEFP. Le comité de pilotage de l'étude a mandaté les cabinets S2H et Boosters pour réaliser ce travail.

La branche des agences de voyages et guides accompagnateurs couvre les entreprises appliquant la convention collective nationale du personnel des agences de voyages et de tourisme IDCC 1710.



« Cette action est réalisée dans le cadre de la démarche portant Engagement de Développement de l'Emploi et des Compétences [EDEC]. Elle bénéficie d'un cofinancement et de l'expertise du ministère en charge de l'Emploi [DGEFP] au titre du Plan d'Investissement dans les Compétences [PIC]. »

