

RAPPORT DE STAGE

Du 25 février au 1^{er} mars 2014, puis en alternance jusqu'au 25 avril 2014



Stage chez Sirènes Voyages :  **SIRENES**
Voyages

À Paris

2013/2014

De l'université PARIS V DESCARTES



SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	P.2
INTRODUCTION	P.3
I. L'ENTREPRISE ET SON SECTEUR D'ACTIVITE	P.4
A. Le secteur : Tourisme	P.4
1. <i>Présentation</i>	P.4
2. <i>Le secteur économique</i>	P.5
B. L'entreprise par rapport au secteur	P.5
1. <i>Historique de l'entreprise</i>	P.5
2. <i>L'entreprise aujourd'hui</i>	P.6
II. LE CADRE DU STAGE : Sirènes Voyages	P.7
A. Description de la structure sociale	P.7
– <i>Services communs à toutes les sociétés</i>	P.7
– <i>Services propres au secteur du tourisme</i>	P.8
B. Fonctionnement	P.9
III. LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE	P.11
A. Les travaux effectués	P.11
1. <i>Les outils mis à ma disposition</i>	P.11
2. <i>Les missions du poste occupé</i>	P.11
– <i>Présentation du poste occupé</i>	P.11
– <i>Les missions qui m'ont été confiées</i>	P.12
B. Les apports du stage	P.12
– <i>Compétences acquises</i>	P.12
– <i>Difficultés rencontrées et solutions apportées</i>	P.13
CONCLUSION	P.14
SOMMAIRE DES ANNEXES	P.15
ANNEXES	P.16

REMERCIEMENTS



Avant tout développement sur cette expérience professionnelle, je tiens tout d'abord à remercier tous ceux qui ont contribué au bon déroulement de mon stage.

En effet, il n'est jamais facile pour un étudiant de trouver un stage c'est pourquoi je remercie l'entreprise Sirènes Voyages de m'avoir accueillie durant ces 4 semaines.

Et en premier lieu : **Ben Younes Mehdi**, directeur commercial de l'entreprise, pour m'avoir ouvert les portes de leur entreprise, et m'avoir donné l'opportunité de réaliser ce stage. Et plus particulièrement **Mme Warda** qui a tenu le rôle de guide durant cette insertion professionnelle. Merci également à **Imed**, **Mathias** ainsi que **M. OUALI Hedi** pour leur accueil et d'avoir pris de leur temps pour répondre à mes questions.

Merci à toute l'équipe de Sirènes Voyages pour son soutien et son écoute, chacun a su rendre mon stage plus agréable et instructif.

INTRODUCTION

Dans le cadre de ma deuxième année d'études à l'Université Paris V DESCARTES, j'ai eu l'opportunité d'effectuer un stage d'observation en entreprise d'une période d'un mois. Ce dernier avait pour objectif d'affiner ma perception de l'entreprise, d'en retirer une expérience ainsi qu'une analyse globale de l'entreprise et de son environnement. J'ai effectué ce stage au sein de l'agence Sirènes Voyages située au 14 rue des Poissonniers, PARIS 18^{ème}. Au cours de celui-ci, au département billetterie, j'ai pu avoir un premier aperçu de la vie d'entreprise et de ses conditions de travail. Plus largement, ce stage a été l'opportunité pour moi de vivre la réalité socio-économique des entreprises et leurs problèmes de gestion et d'organisation.

Mon stage au département billetterie a consisté essentiellement en la mise en place du comptoir, la vente de billets, la gestion des excédents bagages, la facturation, l'encaissement, et le récapitulatif de caisse.

Mon maître de stage étant agent de voyage, j'ai pu apprendre dans d'excellentes conditions comment accueillir les clients, leur apporter des conseils en fonction de leurs besoins, assister les clients pour les formalités administratives (visa, passeport, carte d'identité, etc.) et assurer la facturation et la comptabilité de son activité.

L'élaboration de ce rapport a pour principale source les différents enseignements tirés de la pratique journalière des tâches auxquelles j'ai été affectée. Enfin, les nombreux entretiens que j'ai pu avoir avec les employés des différents services de la société m'ont permis de donner une cohérence à ce rapport.

En vue de rendre compte de manière fidèle et analytique des quatre semaines passées au sein de la société Sirènes Voyages, il apparaît logique de présenter à titre préalable l'environnement économique du stage, à savoir le secteur du tourisme (I), puis d'envisager le cadre du stage : la société Sirènes Voyages (II). Et enfin, il sera précisé les différentes missions et tâches que j'ai pu effectuer au sein du service billetterie, et les nombreux apports que j'ai pu en tirer (III).

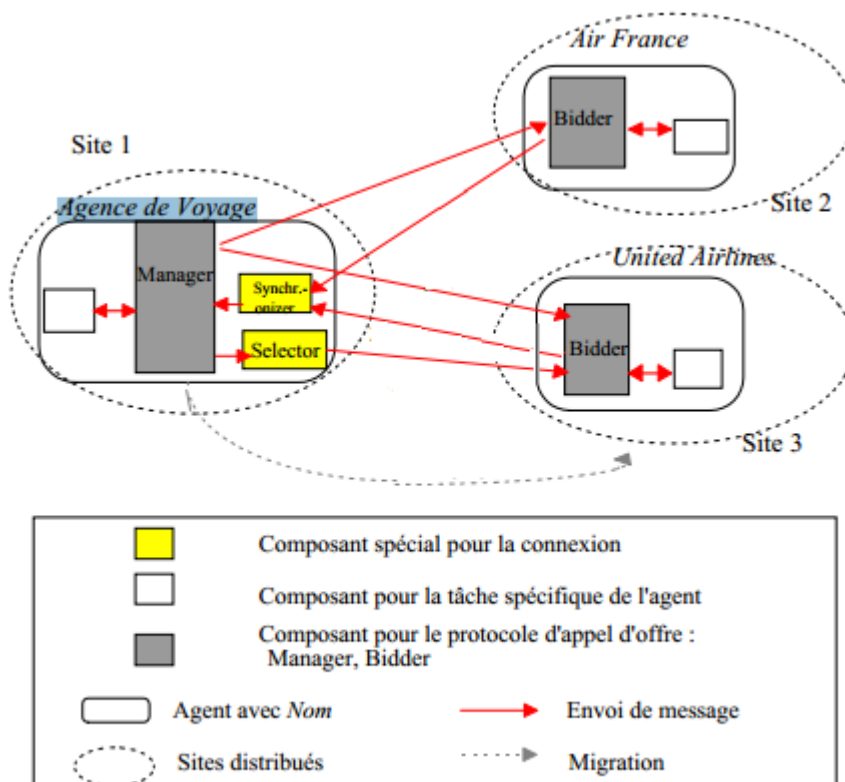
I. L'ENTREPRISE ET SON SECTEUR D'ACTIVITE

A. Le secteur

1. Présentation

Dans une conception purement formelle, le système multi-agent de l'agence de voyage est constitué d'un ensemble d'agents reliés par l'intermédiaire de l'Internet et qui fournissent divers types de services :

- Des agents représentant des compagnies aériennes, Air France, Tunisair, Egyptair, United Airlines, British Airways, etc. Ils fournissent des services de transport aérien.
- Des agents représentant des compagnies ferroviaires, SNCF par exemple.
- Des agents représentant des hôtels ou des compagnies de location de voitures.



Configuration des agents dans le protocole d'appel d'offre

De manière plus pragmatique, une agence de voyage est généralement constituée de quatre services :

- Direction générale
- Service comptabilité
- Service tourisme
- Service billetterie

Et d'un point de vue juridique, (Article L211-1 du code du tourisme) « une agence de voyage ce sont des professionnels qui vendent :

- des voyages ou des séjours individuels ou collectifs, des services pouvant être fournis à l'occasion de voyages ou de séjours, notamment la délivrance de titres de transport, la réservation de chambres dans des établissements hôteliers ou dans des locaux d'hébergement touristique, la délivrance de bons d'hébergement ou de restauration,
- des services liés à l'accueil touristique, notamment l'organisation de visites de musées ou de monuments historiques,
- des forfaits touristiques. »

2. Le secteur économique

Le tourisme est un secteur économique dont la particularité réside dans le fait que ce soit à la fois un phénomène social, culturel et économique.



C'est un secteur majeur de l'économie française, le tourisme rapporte plus de 54 milliards de recettes dans l'hôtellerie, les commerces, les loisirs, etc. Il contribue au dynamisme de l'économie nationale et génère près d'un million d'emplois, dont de nombreux emplois pour les jeunes.

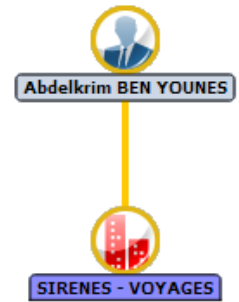
B. L'entreprise par rapport au secteur

1. Historique de l'entreprise

Localisée à PARIS (75010), au 65 Rue du Faubourg du Temple, la société SIRENE VOYAGES est en activité depuis 39 ans. Cette société à responsabilité limitée a vu le jour le 25 septembre 1974, suite à son

immatriculation à Paris, sous l'enregistrement 308 431 832 et cette entreprise est spécialisée dans le secteur des activités des agences de voyage.

M. Abdelkrim BEN YOUNES, né en 1954, en tant que gérant, est dirigeant de la société SIRENE VOYAGES.



2. L'entreprise aujourd'hui

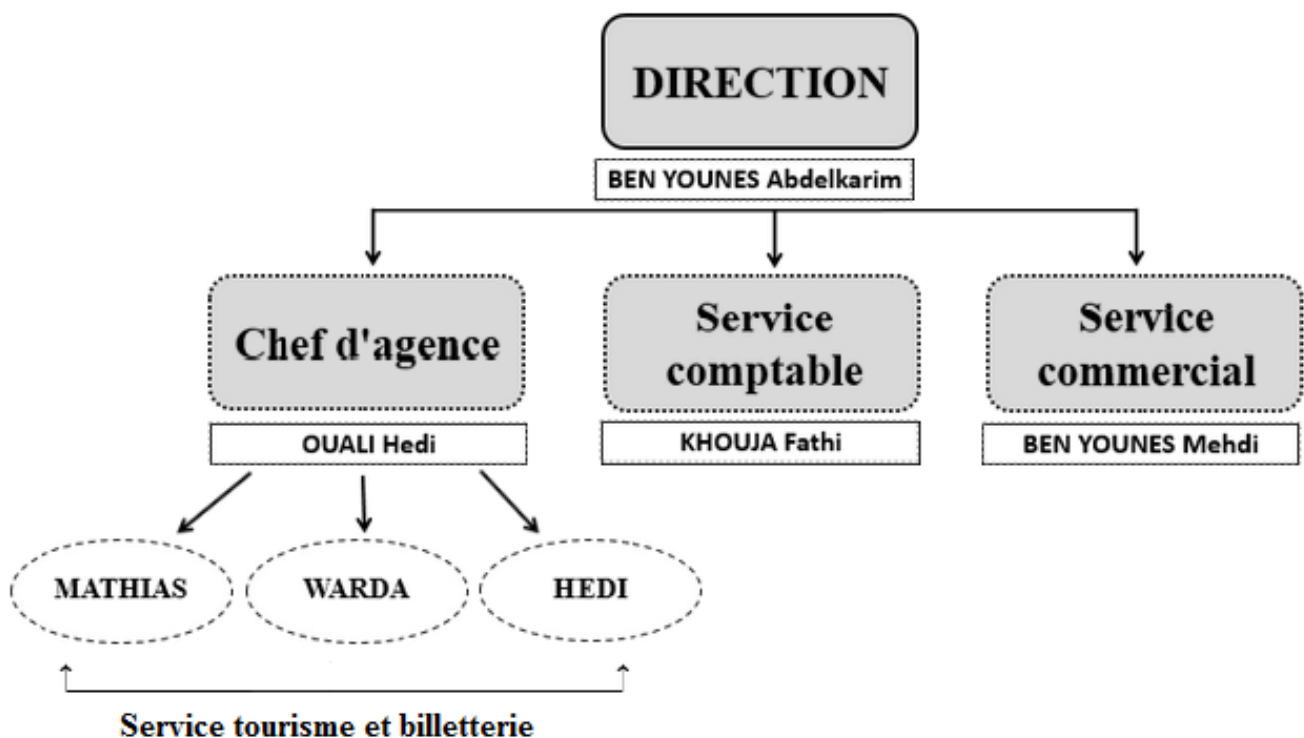
Actuellement, le capital social de l'entreprise SIRENE VOYAGES est de 350 000,00 euros. Et son effectif est de 7.

II. LE CADRE DU STAGE

A. Description de la structure sociale

La société Sirènes Voyages regroupe 7 employés, qui sont divisés en 4 départements, tous sous la direction du Président-directeur général M. Abdelkrim BEN YOUNES :

- Chef d'agence : M. Hedi OUALI
- Directeur commercial : M. Mehdi BEN YOUNES
- Service comptabilité : M. Fathi KHOUJA
- Service tourisme et billetterie : Mathias, Warda et Imed



Services communs à toutes les sociétés :

Direction générale : Ce service est le moteur de l'agence. Ses principales activités en **gestion** sont :

- Gérer les ressources humaines de l'agence (embauche du personnel, formation, répartition du travail, élaboration des horaires, évaluation du rendement, gestion des conflits, etc.)
- Gérer les ressources financières de l'agence (préparation des budgets, contrôle des coûts de fonctionnement, etc.)
- Evaluer la situation de l'entreprise (résultats, concurrence, marché, tendances de l'industrie, qualités des produits et des services offerts et gamme de produits et de services potentiels)

Service commercial :

- Prendre part à l'élaboration des prix et des stratégies de promotion
- Sélectionner des produits, des services ou des forfaits adaptés aux besoins de la clientèle.
- Représentant l'entreprise auprès des associations sectorielles, des communautés d'affaires, des instances gouvernementales et de la clientèle (afin de promouvoir les produits et les services de l'agence)
- Coordonner le merchandising auprès des acheteurs au détail.

Service comptabilité : La comptabilité est une technique quantitative de saisie, d'enregistrement et de synthèse de l'information se rapportant avec la vie financière et économique de l'entreprise.

Son rôle :

- Suivi de tous les documents comptable (factures, chèques, pièces de caisse, les états financiers...)
- Contrôle et sauvegarde des transactions et des éléments patrimoniaux de l'agence.

Services propres au secteur du tourisme :

Service à la clientèle : chef d'agence et agent de voyage

- Supervise les activités des conseillers en voyages, directement ou par l'entremise du conseiller en voyages en chef
- Analyse les rapports d'activité, rapport de prospection et de vente, etc. et en discuter avec les conseillers en voyages ou les superviseurs concernés.
- S'assure de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service et traite les plaintes, s'il y a lieu.

Service Tourisme : Le tourisme est l'industrie qui réalise le taux de croissance le plus rapide du monde.

C'est un secteur de service dont le produit est particulièrement complexe et dépend d'une offre extrêmement fragmentée. Les acteurs de chaque maillon de chaîne (agence de voyage, tours opérateurs, transport, restaurant, location de voiture et autres...) suggèrent chacun un élément du produit global.

Généralement on peut définir ce service comme une opération de vente (vente d'un circuit ou d'une croisière), grâce à des moyens publicitaires (catalogues, brochure...) les professionnels de ce service mettent au point les produits touristiques de haute gamme, répondant à l'évolution des goûts et des attentes des clients, conseillent et assurent la sécurité des touristes.

Service Billetterie : Il s'agit pour l'agence de vendre des titres de voyages par avion et par bateau. Tout voyageur qui désire quitter le pays pour l'étranger soit par avion ou par bateau s'adresse à l'agence pour la réservation de place et l'achat de billets de voyages. Cette opération consiste à rechercher les possibilités de places d'avion ou de bateau selon les désirs du client et l'offre de prix du voyage dans les différentes catégories et classes. Une fois le choix du client fixé, l'agence procède à la réservation de place et l'émission du billet de voyage qui correspond au choix du client.

- Les différentes catégories sont : JEUNES, ADULTES, ENFANTS et BEBES.
- Deux classes économiques: Economique et Business : Club ou First
- Il existe deux types de billets :
 - OWY : Allée simple.
 - RT : Allée retour pour les nationaux.
- Services spéciaux : - Réservation des sièges (devant par exemple)
 - Repas
 - Excédent des bagages
 - Pour les personnes âgées : des services d'assistance (chaise roulante)
 - UM – enfants non accompagnés : de 5 à 12 ans

À Sirènes Voyages, ces deux derniers services (Tourisme et Billetterie) sont gérés dans un même département par les agents de voyage.

B. Fonctionnement

Au sein de cette société, il est aisé de percevoir l'interaction constante entre les différents services décrits plus haut.

Compte tenu du fait que mon stage a été exclusivement réalisé au service tourisme et billetterie (ou billetterie et forfaits), il sera uniquement développé le métier d'agent de voyage.

En effet, dans le domaine du tourisme, on distingue plusieurs professions différentes dont les plus courantes sont l'agent de voyage, le forfaitiste ou encore le guide-interprète. La tâche de l'agent de voyage est d'accueillir et d'orienter le client dans son choix. Après avoir renseigné le client sur les choix possibles, il l'oriente sur le produit le mieux adapté à ses attentes et à son budget. Ensuite il doit se charger de la réservation, vérifier la conformité du contenu du carnet de voyage confectionné par le voyageur avec la demande du client. Son activité essentielle porte sur la vente de billets, avec l'aide de logiciels spécialisés. Il

reçoit la demande du client, effectue les réservations sur ordinateur et émet les titres de transport. Il jongle avec les tarifs, les horaires des trains, des bateaux et d'avions, les fuseaux horaires...

Un agent de voyage passe donc sa journée sur un comptoir et ses principaux outils sont l'ordinateur et le téléphone. Dans l'agence Sirènes Voyages, les agents travaillent en équipe. Et à certaines époques de l'année (vacances d'été, pèlerinage à la Mecque...), le rythme de travail devient plus soutenu et ils peuvent être amenés à travailler tard le soir et les weekends.

III. LES TRAVAUX EFFECTUES ET LES APPORTS DU STAGE

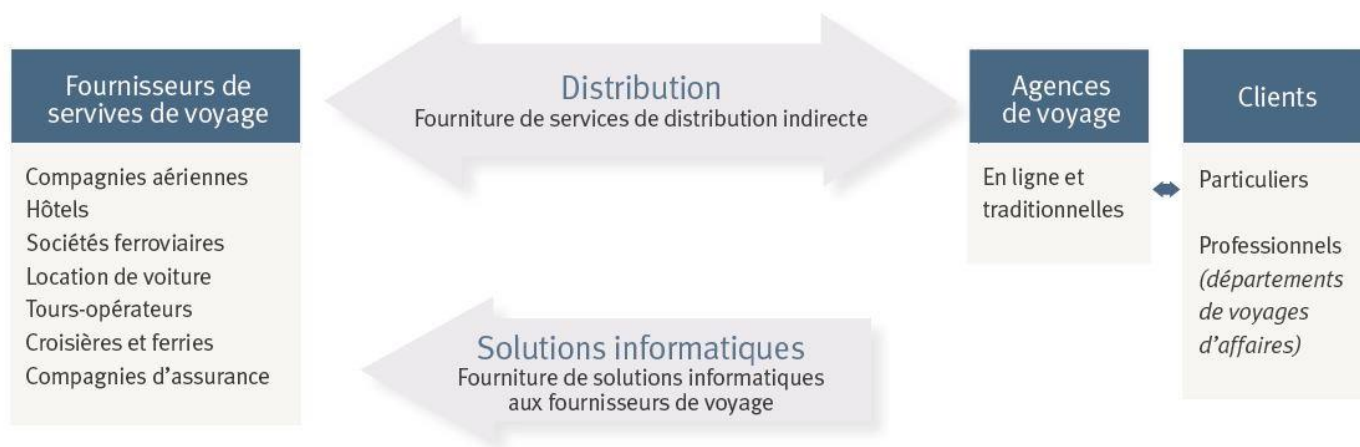
A. Les travaux effectués

Au cours de ce stage, j'ai eu l'opportunité de découvrir un métier sous toutes ses formes et de comprendre de manière globale les difficultés que les agents de voyage pouvaient rencontrer dans l'exercice de leur travail quotidien. Pour une meilleure compréhension des tâches que j'ai pu effectuer, il apparaît approprié de traiter en premier lieu des outils qui étaient mis à ma disposition, puis de traiter de manière détaillée les tâches que j'ai pu effectuer.

1. Les outils mis à ma disposition

Au cours de ce stage, j'ai passé le plus clair de mon temps sur ordinateur. A mesure que j'apprenais, mes recherches se sont approfondies. Ce n'est donc qu'à partir de la troisième semaine de mon stage que j'ai été plus opérationnelle, du fait de ma meilleure maîtrise des progiciels : AMADEUS (aérien : billets d'avions) et SNCM (maritime : billets de bateaux).

Rôle des logiciels :



2. Les missions du poste occupé

Présentation du poste occupé :

Comme il a été précisé dans l'introduction, le métier d'agent de voyage est un métier qui a vocation à apporter du conseil sur mesure. En effet, à l'heure d'Internet et des ventes directes, l'agent de voyages doit apporter le « plus » qui fera la différence. Devant une famille, il choisira une formule comprenant des

activités pour les enfants... et les parents. Avec des personnes âgées, des activités plus culturelles, en fonction de leurs goûts, etc.

Armé de ses catalogues, l'agent de voyages renseigne ses interlocuteurs (touristes, hommes d'affaires...) sur les prestations qu'il vend et leur fournit la documentation adaptée. Besoins, préférences, goûts, budget... tous ces éléments lui importent pour proposer aux clients différentes formules. Une fois leur choix arrêté, il effectue les réservations auprès des voyagistes, réserve les hôtels, loue éventuellement un véhicule... Il s'occupe aussi de l'hébergement, des lieux de restauration, des croisières...

Les missions qui m'ont été confiées :

Au cours de ce stage, différentes sortes d'activités m'ont été confiées :

- **La mise en place du comptoir :** Il s'agit d'accueillir les clients et leur fournir les renseignements nécessaires (vol, prix, etc...).
- **La vente de billets :** vient après l'accord du client, on répond à sa demande en se servant des logiciels spécialisés en la matière connecté sur Internet : Amadeus et SNCM. On réserve donc, et émet le billet.
- **La gestion des excédents bagages :** chaque passager adulte ou enfant a droit à une franchise bagage en cas de rajout d'une pièce supplémentaire, mais cela est possible que pour les pays d'Afrique. En effet, pour les pays du Maghreb par exemple, on a le droit à des kilos en plus, mais non pas à une pièce supplémentaire, et cet excédent est à payer à l'aéroport, c'est donc pas à l'agence de voyage de s'en occuper.
- **L'encaissement :** Suite à la réservation au nom du client, on encaisse ce que le client aura payé.
- **La facturation :** on doit s'assurer qu'une facture est émise par l'agence au client.
- **Le récapitulatif et la clôture de la caisse :** on arrête les comptes et on donne l'état de la caisse en fin de journée.

B. Les apports du stage

Au cours de ce stage, j'ai beaucoup appris. Les apports que j'ai tirés de cette expérience professionnelle peuvent être regroupés autour de deux idées principales : les compétences acquises et les difficultés rencontrés et solutions apportées.

Compétences acquises :

Ce stage représente pour moi une belle transition entre le système étudiant et le monde de l'entreprise. En effet, durant ce mois, j'ai eu l'opportunité d'appliquer des connaissances déjà acquises et d'en développer de nouvelles, et de prouver que je pouvais être capable de m'adapter, d'apprendre d'exécuter, et de faire preuve de créativité dans mon travail.

De nombreuses satisfactions ressortent de cette expérience chez Sirènes Voyages :

- Evolution au sein d'une entreprise et d'une équipe dynamique
- Rencontre de personnes intéressantes, ouvertes et à l'écoute
- Travail complet au long du stage
- Respect des objectifs fixés avant le stage
- Progression dans le travail en autonomie, prise d'assurance
- Progression personnelle

Difficultés rencontrés et solutions apportées :

Ce stage m'a permis d'évoluer personnellement, et de m'améliorer dans ma méthode de travail. Les difficultés rencontrées sont toujours très formatrices, elles permettent de nous confronter à des situations inhabituelles, et par conséquent à nous organiser et nous améliorer.

Durant toute expérience professionnelle, des difficultés sont rencontrés. En effet, au début de mon stage, j'en ai rencontré quelques-unes. N'ayant aucune expérience, j'ai commencé à douter de mes capacités car je ne connaissais pas du tout l'atmosphère qui pouvait se dégager dans une agence. Et j'ai aussi connu quelques soucis de logistiques, plus précisément de disponibilité de bureau. Les infrastructures de l'agence ne sont pas irréprochables et cette dernière manque parfois de places, de bureaux ou d'outils de travail et cela surtout pour les stagiaires. J'ai donc partagé pendant les quatre semaines du stage des bureaux avec les responsables.

Mais il y a toujours des problèmes et surtout des solutions. Je me suis, en effet, assez vite adapté. Avec plus de temps, j'ai commencé à comprendre la méthode et maîtrisé le logiciel. Et à savoir me comporter avec les responsables, et comment et quand poser mes questions.

CONCLUSION

Mon stage chez Sirènes Voyages a été très instructif. Au cours de ces quatre semaines, j'ai pu observer le fonctionnement d'une agence de voyage. Au-delà, de l'activité de chacun des services, j'ai pu apprendre comment s'articulent les différents départements d'une telle entreprise. Par ailleurs, les relations humaines entre les différents employés de la société, indépendamment de l'activité exercée par chacun d'eux, m'a appris sur le comportement à avoir en toute circonstance.

Pour conclure, cette expérience a été en tout point bénéfique, tant sur le plan professionnel qu'humain. En effet, j'ai été confrontée tous les jours aux exigences de la vie professionnelle, avec la nécessité de travailler tout en assurant une qualité relationnelle intacte avec mes interlocuteurs.

J'ai donc conclu qu'il me faudrait davantage de stages dans des services différents de celui-ci afin de pouvoir en faire la comparaison et définir mon projet professionnel.

SOMMAIRE DES ANNEXES

I. Projet de stage

II. Convention de stage

III. Site internet de l'agence (www.sirenesvoyages.com)

- Accueil
- Vols : réservation de billets d'avion
- Bateaux : réservation de billets de bateaux
- Séjours : réservation de voyage
- Voitures : Location de voitures

IV. Logiciels utilisés

- AMADEUS
- SNCM

A

N

N

E

X

E

S