



## Questionnaire pour les Guides touristiques, Tour Managers et Animateurs

Les guides touristiques (représentants locaux des tours opérateurs), les tours managers et les animateurs des tours opérateurs sont des maillons essentiels du secteur du tourisme et sont importants pour les touristes. Ils sont là pour les accueillir, leur fournir les premières informations, les conseiller sur le planning de leurs vacances dans le lieu de destination, concevoir leurs loisirs, entendre leurs plaintes et résoudre les problèmes de qualité. Ils sont un lien important entre les tours opérateurs et les touristes pendant leurs vacances.

Un job de rêve! – Réellement ? La réalité est souvent différente. Vous seul, savez comment cela se passe en réalité. A partir du récit d'expériences individuelles nous savons qu'il existe de nombreuses plaintes car parfois ces travailleurs se retrouvent dans la zone grise du droit du travail. Nous savons également qu'il existe une demande pour améliorer leurs conditions de travail et de salaires. En vue d'obtenir des informations suffisantes pour soutenir nos demandes vis-à-vis de la commission européenne et des employeurs, nous avons besoin de votre aide. Veuillez remplir le questionnaire ci-joint et nous le renvoyer par email. Notre objectif est de conscientiser le public sur la situation afin de faire bouger les choses.

Toutes les informations seront tenues confidentielles et l'évaluation sera faite de manière anonyme. Evidemment vous n'êtes pas obligé de répondre à toutes les questions.

Si vous souhaitez nous raconter votre expérience personnelle, n'hésitez pas à nous contacter par email à l'adresse suivante: [Sabrina.Demarchi@uniglobalunion.org](mailto:Sabrina.Demarchi@uniglobalunion.org)

Sur notre site internet

[http://www.etlc-network.eu/rights\\_for\\_guides/discussion](http://www.etlc-network.eu/rights_for_guides/discussion), nous vous offrons la possibilité d'exprimer votre point de vue publiquement et/ou de discuter avec d'autres personnes.

Envoyez nous un message avec votre contribution à l'adresse suivante [rights-for-guides@rights-for-guides.eu](mailto:rights-for-guides@rights-for-guides.eu)

Les résultats de l'étude seront publiés sur notre site internet [www.etlc-network.eu](http://www.etlc-network.eu) en novembre 2010, mais vous pouvez également demander à les recevoir par email.

Vous pouvez compléter ce questionnaire en ligne:

[www.rights-for-guides.eu](http://www.rights-for-guides.eu)

Ou vous pouvez l'imprimer et le renvoyer à:

**UNI-Europa**  
**Sabrina De Marchi**  
**Rue de l'Hôpital, 31**  
**B - 1000 Brüssel**

**Fax: +32 2 235 08 70**

**Email: Sabrina.Demarchi@uniglobalunion.org**

Date de cloture  
31 Aout 2010



**1** Quel est le temps de travail hebdomadaire prévu par votre contrat ? (nombre d'heures)

.....

**2** Est-ce que votre temps de travail hebdomadaire actuel correspond à celui fixé contractuellement ou travaillez-vous souvent plus que les heures précisées dans votre contrat ?

- Mon temps de travail actuel correspond à mon temps de travail contractuel
- Je travaille régulièrement plus de 10 heures supplémentaires par semaine
- Je travaille régulièrement entre 11 et 20 heures supplémentaires par semaine
- Je travaille régulièrement plus de 21 heures supplémentaires par semaine

**3** Combien de jours par semaine travaillez-vous selon les termes de votre contrat de travail ?

- 1 jour       5 jours
- 2 jours       6 jours
- 3 jours       7 jours
- 4 jours

**4** Combien de jour par semaine travaillez-vous réellement ?

- Seulement le nombre de jours définis dans le contrat de travail
- Occasionnellement plus de jours
- Régulièrement plus de jours

**5** Etes-vous couvert par une assurance soins de santé via votre employeur ?

- Oui       Non

**6** Si tel est le cas que couvre-t-elle ?

- Seulement les frais de médecine générale
- Les soins de santé y compris les soins dentaires
- Les soins de santé y compris le congé de maladie payé

**7** Etes-vous couvert par une assurance pension via votre employeur ?

- Oui       Non

**8** Est-ce que votre employeur a souscrit d'autres assurances (soins de santé ou autres) pour vous ?

Dans l'affirmative, veuillez lister:

.....  
.....  
.....

**9** Qui prend en charge les frais de logement dans le lieu destination ?

- Entièrement payé par l'employeur
- Entièrement payé par moi-même
- Partagé entre l'employeur et moi-même

**10** Qui prend en charge les frais alimentaires dans le lieu destination ?

- Entièrement payé par l'employeur
- Entièrement payé par moi-même
- Partagé entre l'employeur et moi-même

**11** Est-ce qu'il y a une représentation des travailleurs dans votre entreprise ?

- Oui       Non

**12** Comment sont réglés les conflits avec l'employeur dans votre entreprise ?

- Grâce à la représentation des travailleurs
- Grâce à des discussions avec le supérieur
- D'une autre manière
- Ne sont pas réglés

**13** Si il y a une représentation des travailleurs au sein de l'entreprise, de quelle sorte est-elle ?

- Délégation syndicale
- Comité d'entreprise
- Comité d'entreprise européen

**14** Etes-vous affilié(e) à organisation syndicale ?

Oui  Non

**15** Genre

Masculin  Féminin

**16** Age

Plus jeune que 20 ans  
 21 – 30 ans  41 – 50 ans  
 31 – 40 ans  Plus de 51 ans

**17** Nationalité:

.....

**18** Quel est votre niveau d'études ?

.....

**19** Avez-vous reçu une formation professionnelle ?

Oui  Non

**20** Si vous avez reçu une formation professionnelle, est-elle:

Liée au secteur du tourisme  
 Pas reliée à ce secteur d'emploi

**21** Quelle est l'activité que vous exercez principalement ?

Guide touristique (représentant(e) local(e) de tour opérateur)  
 Responsables des guides touristiques (tour opérateur)  
 Animateur/trice  
 Tour manager  
 Autres:

.....

**22** Quel est votre statut ?

Indépendant(e)  
 Employé(e)

**23** Qui est votre employeur ? (avec qui vous avez conclu votre contrat de travail)

Nom de l'entreprise:

.....

.....

Siège principale de l'entreprise (dans quel pays):

.....

.....

**24** Quelles marques représentez-vous ?

Veuillez lister:

.....

.....

.....

**25** Votre contrat est-il ?

A durée déterminée  
 A durée indéterminée

**26** Si votre contrat est à durée déterminée: Avez-vous un ou plusieurs contrats par an ?

Veuillez indiquer le nombre de contrats:

.....

**27** Si votre contrat est à durée déterminée: Quelle est la durée de votre contrat ?

Moins de 3 mois  7 – 12 mois  
 3 – 6 mois  Plus de 12 mois

**28** Depuis combien d'années faites-vous ce travail ?

Plus de 10 ans  2 ans  
 9 – 5 ans  1 an  
 4 ans  Moins d'1 an  
 3 ans

**29** Combien de fois changez-vous de destination (lieu de travail) ?

- Jamais
- Moins d'une 1 x par an
- 1 x par an
- 2 x par an
- Plus souvent que 2 x par an

**30** Quel est votre salaire mensuel de base sans commissions, pourboires etc. ? (AVANT déduction des impôts et contributions à la sécurité sociale)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Moins de 750 euros | <input type="checkbox"/> 2001 – 2500 euros  |
| <input type="checkbox"/> 751 – 1000 euros   | <input type="checkbox"/> 2501 – 3000 euros  |
| <input type="checkbox"/> 1001 – 1500 euros  | <input type="checkbox"/> Plus de 3000 euros |
| <input type="checkbox"/> 1501 – 2000 euros  |   |

**31** Avez-vous un salaire mensuel fixe ?

- Oui                       Non

**32** Si vous avez un salaire mensuel fixe: Avez-vous également des revenus variables telles que des commissions, pourboires, etc. ? Dans l'affirmative, à combien estimez-vous ces revenus variables ?

- En dessous de 10 % du salaire fixe
- > 10 – 30 % du salaire fixe
- > 30 – 50 % du salaire fixe
- > 50 – 70 % du salaire fixe
- > 70 – 100 % du salaire fixe
- Au-delà de 100 % du salaire fixe

**33** Quelle est la dernière fois où votre salaire mensuel fixe a été augmenté au cours de votre activité actuelle ?

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Il y a plus de 5 ans |                                       |
| <input type="checkbox"/> Il y a 5 ans         | <input type="checkbox"/> Il y a 2 ans |
| <input type="checkbox"/> Il y a 4 ans         | <input type="checkbox"/> Il y a 1 ans |
| <input type="checkbox"/> Il y a 3 ans         | <input type="checkbox"/> Jamais       |

**34** Si vous ne recevez pas de salaire fixe, veuillez préciser la manière dont vous êtes rémunéré, par exemple « spécifique à la mission ».

.....  
.....  
.....

**35** Au cours de ces 5 dernières années comment s'est développé vos conditions de travail et de salaire ?

Veuillez décrire:

.....  
.....  
.....

**36** En raison de la crise financière et économique, vous attendez-vous à des changements dans un future proche ?

Veuillez décrire:

.....  
.....  
.....

**37** Quelles informations supplémentaires voudriez-vous nous communiquer ?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Merci beaucoup pour votre soutien!**

