



Projet

TRANSALP – Travail sans frontière

Résultats d'entretien

Profil professionnel:

GUIDE TOURISTIQUE

Relevé fait par les soins de LUCA FACCENDA

Date 4 May 2006

Société: Association de catégorie GIA. Association Guides, Interprètes et Accompagnateurs touristiques du Piémont

Personne interviewée: Mme Anna Gagliardi

Rôle: Président

Adresse: via Massena, 20 10128 TORINO

Tel.: 0115220275 - 011-5516231

Fax: 011-5516289

e-mail: gia.piemonte@tiscalinet.it

Notes:

Le profil professionnel du guide touristique est très proche à celui de l'accompagnateur touristique. Il se différencie de ce dernier parce qu'il nécessite de compétences et connaissances plus approfondies et spécialisées dans le domaine historique et artistique et, au même temps, il s'occupe moins des aspects logistiques.

Le guide peut parler en italien ou en une langue étrangère (dans ce cas là on parle de guide-interprète). Rarement on utilise un interprète spécialisé parce qu'on cherche à embaucher des guides touristiques avec de bonnes connaissances des langues étrangères.

-1-

Comment se déroule la journée / semaine TYPE de travail

Points importants:

- *rôle*
- *définition de l'occupation*

Pour définir la profession du guide touristique, il faut faire référence à la normative en vigueur: (D.G.R. n. 58-5344 du 18.2.2002).

Le guide touristique est un profil professionnel qui pratique une activité culturelle dans un territoire défini : musées, monuments et sites d'intérêt historico-archéologique. Il travaille pour des agences, des musées et des offices de promotion touristique, en accompagnant personnes ou groupes dans les lieux de visite. Il fournit des informations sur les aspects historiques, artistiques, monumentaux et du paysage. Différemment à l'accompagnateur touristique qui suit les groupes pendant les déplacements d'un lieu à un autre, le guide opère dans un territoire précis et délimité.

-2-

Processus de travail et activité CLE (principale)

Points importants:

- *qui donne les indications, qui contrôle*
- *critères de qualité de l'output*

Processus: ORGANISER ITINERAIRES

input <ul style="list-style-type: none">• <i>desiderata</i> du groupe• macroprogramme
activité <ul style="list-style-type: none">• repérer les exigences des visiteurs• effectuer des visites préliminaires dans les musées et les lieux d'art• mettre au point l'itinéraire• Vérifier l'itinéraire par rapport aux exigences du groupe• Programmer les temps à dédier aux lieux de visite• Définir les contenus à communiquer pendant la visite• Collecter informations supplémentaires
output <ul style="list-style-type: none">• Informations concernant le groupe• Itinéraire organisé• Informations à communiquer pendant la visite

Processus: ORGANISER LES JOURNEES DE VISITE

input <ul style="list-style-type: none">• Informations concernant le groupe• Itinéraire organise• Informations à communiquer pendant la visite
activité <ul style="list-style-type: none">• Définir le programme de visite• Contrôler la faisabilité logistique• Programmer les temps à dédier aux lieux de visite• Vérifier la réservation des visites (musées etc.)• Réserver les visites• Re-organiser les visites face à des imprévus• Maintenir des rapports avec des hôtels et restaurants pour résoudre des problèmes de type logistique
output <ul style="list-style-type: none">• programme du groupe• itinéraire vérifié

Processus: EXPLICATION ET EXPOSITION DES REPERES DES SALLES DES MUSEES OU DE L'HISTOIRE DE BATIMENTS ET DE LA VILLE

input <ul style="list-style-type: none">• programme du groupe• itinéraire vérifié• informations à communiquer pendant la visite
activité <ul style="list-style-type: none">• Accueillir le touriste à l'heure et au lieu de départ établi• Accompagner le dans le lieu de la visite• Choisir les informations à fournir• Illustrer l'histoire et les informations des sites d'intérêt• Décrire les caractéristiques et les éléments les plus intéressants• Utiliser un langage approprié au public (enfants, adultes, retraités etc.)• Distribuer des matériels informatifs• Collecter les feed back immédiats sur l'itinéraire propose• entretenir les rapports avec les tiers (direction et personel de musée par exemple) en tant que porte parole du groupe
output: Satisfaction des visiteurs

Processus: CREER UN RAPPORT DE CONFIANCE AVEC LE GROUPE

input: informations et caractéristiques du groupe
activité <ul style="list-style-type: none">• Créer un rapport de connaissance avec le groupe• Comprendre les exigences du groupe

- Savoir répondre aux attentes des visiteurs
- Stimuler le groupe à la curiosité
- Fournir indications secondaires, pratiques concernant le lieu dans lequel on se trouve (transports, etc.)

output: rapport avec les composants du groupe

Processus: ACCOMPAGNER LE GROUPE

input: programme de la journée

activité

- Faire respecter les temps du programme
- Gérer le rapport avec les visiteurs
- Gérer les transferts liés aux visites
- Répondre aux requêtes du groupe
- Résoudre les imprévus
- Organiser et gérer les pauses
- Tenir uni le groupe
- Collecter les inscriptions, adhésions et argent
- Résoudre les problèmes logistiques
- Respecter les temps et le programme de visite
- distribuer les chambres aux touristes

output : programme de la journée exécuté

Processus: REMISE A NIVEAU PROFESSIONNELLE

input: know how à renforcer

activité

- Etudier de nouveaux parcours et itinéraires
- Collecter des informations sur les musées qui viennent d'ouvrir
- Collecter des informations à travers l'inscription à des newsletters ou associations de catégorie
- Etudier l'histoire, les arts et la géographie du territoire de compétence
- Perfectionner les compétences dans le domaine linguistique
- Participer à cours de perfectionnement
- Collecter matériel informatif
- Réélaborer les feed back des visiteurs sur la visite

output: know how incrémenté

-3-

Environnement de travail et conditions de déroulement

Points importants:

- *horaires, travail saisonnier, conditions climatiques*
- *déplacements, contraintes, conditions physiques et psychiques requises, conciliation des temps*
- *risques possibles et dommages éventuels*
- *complexité, niveaux de contrôle, autonomie, responsabilité*
- *types et fréquence des relations ;*
- *dimension moyenne des sociétés, niveaux de rétribution, types de contrats*
- *éléments de sécurité et réglementation du secteur, critères de qualité requis*

L'environnement de travail d'un guide touristique peut être un site d'attraction culturelle ou artistique : un musée ou un site archéologique lié à un itinéraire de la ville.

Si le guide n'est pas présent sur lieu, les visiteurs peuvent s'adresser à agences de voyage, tour operators, office de promotions touristique, associations culturelles.

Normalement les guides sont inscrits dans un registre professionnel mais dans certains cas il s'agit d'étudiants universitaires non qualifiés avec une formation artistique e culturelle spécifique.

L'activité n'a pas nécessairement un caractère saisonnier et ne prévoit pas de horaires fixes puisque l'engagement dépend des exigences des groupes. En tout cas on travaille le plus dans les jours de fête et normalement le lundi est le jour de repos.

L'activité du guide peut être plus répétitive si associée à un seul lieu de visite, plus variée mais plus fatigante si concerne un itinéraire plus structuré. Parfois le guide peut être soumis à une discrète pression, due à des imprévus, requêtes de la part des visiteurs etc.

Ce profil requiert d'un très haut niveau d'autonomie. Un responsable est toujours repéré au téléphone. Il est indispensable d'avoir une bonne capacité relationnelle et organisationnelle. Le risque le plus recourant pour la profession est, d'une part de ne pas réussir à respecter le programme, de l'autre part de ne pas répondre aux attentes des visiteurs. Il est nécessaire un bon niveau d'attention et la capacité de comprendre et à répondre aux attentes des visiteurs.

Le guide touristique est normalement un travailleur autonome, dont les prestations sont assujetties à TVA. Parfois il peut travailler auprès d'une coopérative de services touristiques ou auprès d'une association privée. Leurs salaires sont définis par des barèmes régionaux qui établissent aussi leurs horaires. Le tarif base pour une demie journée de travaille est de 90 € (190 € toute la journée). Dans le cas où le guide travaille dans un musée ou une galerie, la rétribution peut être définie selon la durée d'une visite et à la dimension du groupe.

Normalement pour une visite de trois heures le tarif est de 90/100 € pour chaque groupe de 25 personnes. Si le groupe est plus grand, il s'applique un surplus de 2.50 € par personne, s'il s'agit d'un adulte et de 1.50 s'il s'agit d'un enfant. En Italie le contrôle sur le service offert est moins rigoureux que dans d'autres pays, parfois aux visiteurs est demandé de compiler des questionnaires de satisfaction.

-4-

Moyens et instruments

Points importants:

connaissances nécessaires pour l'utilisation des instruments

Pour accomplir à ses tâches, le guide touristique ne doit pas utiliser des instruments à haut niveau technologique. Il doit avoir une bonne connaissance des normes en vigueur concernant ses activités.

Les instruments normalement utilisés sont :

- Cartes, mappes routières, horaires des trains/bus, répertoires des hôtels, restaurants etc.
- Internet (moteurs de recherche) pour la collection des informations
- Téléphones, fax, portables

-5-

Qualifications requises

Points importants:

- *aptitudes, qualifications*
- *niveaux d'instruction, éventuelle formation interne*
- *caractères et qualités personnelles de préférence*
- *expériences antérieures utiles*
- *quelles sont les connaissances minima*
- *temps utile pour obtenir la maturité professionnelle*

En Italie le guide touristique a une habilitation professionnelle provinciale et par conséquent il peut opérer sur le territoire seulement avec une carte après l'inscription aux registres professionnels.

Pour obtenir la carte il faut soutenir un examen prévu dans les cours professionnels reconnus par la Regione Piemonte. Les cours, organisés par des organismes de formation reconnus (CEACO, ENAIP, FORMONT, CNOS) sont de la durée de 350 heures de théorie et 50 heures de stage. Pour pouvoir accéder aux cours, il faut avoir un baccalauréat et connaître au moins une langue étrangère et des connaissances dans le domaine artistique et historique.

La Commission d'examen d'habilitation est composée par un représentant de catégorie, un référent de la Provincia et un enseignant interne.

Normalement les cours sont financés par la Regione ou la Provincia, mais parfois ils sont payants.

Une fois l'examen d'habilitation soutenu, on est devenu guide touristique et il est nécessaire de s'inscrire dans un registre professionnel et de renouveler la licence tous les ans. Pour étendre l'habilitation à un autre territoire, il est possible de soutenir un examen intégratif.

La loi régionale n. 4 du 01/02/2000 et la délibération Giunta Régionale du 01/10/2001 précisent les conditions nécessaires pour l'exercice des professions liées au tourisme :

- citoyenneté italienne ou d'un autre état membre
- aptitude psycho-physique (certificat médical)
- habilitation à la profession par la fréquence aux cours de qualification professionnelle et la soutenance de l'examen

Tous les deux ans il est nécessaire de suivre des cours de perfectionnement.

Le guide touristique doit posséder une forte aptitude à la communication, à la flexibilité, à l'esprit d'initiative et à l'organisation du travail d'une façon autonome.

D'après quelques années il est possible un avancement de carrière en devenant Directeur technique d'agence ou Programmateur touristique.

Dans la Provincia de Turin 277 guides touristiques sont enregistrées mais actuellement certaines d'entre eux enseignent et d'autres sont retraitées. Certaines sont aussi des accompagnateurs, profession complémentaire à celle de guide : les accompagnateurs travaillent le plus l'été, Pâques et Noël, tandis que les guides dans d'autres périodes de l'année.

Les caractéristiques principales pour un guide touristique sont :

- Précision
- Soigne esthétique de la personne
- Disposition à l'écoute
- Esprit d'initiative
- Gaïeté
- Capacité organisationnelle
- Curiosité dans la collection des informations

Expériences antérieures de travail ou le rapport avec le client a été prioritaire et l'utilisation d'une langue étrangère sont considérées expériences utiles pour s'insérer plus facilement dans ce secteur professionnel.

-6-

Perspectives

Points importants:

- *tendances du marché*
- *évolution et perspectives de carrière*

Il est difficile que ce profil professionnel puisse connaître des périodes de crises. Dans ces dernières années l'intérêt pour le patrimoine culturel national et pour des manifestations et événements temporaires liés au territoire est fortement augmenté. En particulier, au Piémonte la demande augmente grâce à l'intensification d'activités de promotion du territoire et à l'ensemble d'événements importants, tels que les jeux olympiques. Pour encourager la demande de visites de la ville ou des musées, l'association de catégorie GIA est en train de renforcer la collaboration avec l'association des hôteliers. Cette collaboration est finalisée à la création de guichets éducatifs dans tous les hôtels pour donner des informations aux touristes et organiser des visites guidées.

Dans les autres provinces piémontaises, le tourisme eno-gastronomique constitue un phénomène en forte croissance et qui attire beaucoup de touristes étrangers (allemands et hollandais).

Selon l'expert du secteur interviewé, en ce qui concerne la Province de Turin, il serait suffisant d'habiliter dix opérateurs par an pour garantir la pleine occupation.

La profession de guide touristique est en train de devenir de plus en plus un profil spécialisé. Une évolution naturelle de ce profil est le travail d'interprète surtout en allemand, chinois, russe et, l'expérience acquise, un bon technicien d'incoming touristique.

Pour être un bon guide touristique il est très important de participer constamment aux cours de perfectionnement organisés par les associations de catégorie.