



**Projet**

**TRANSALP – Travail sans frontière**

**Résultats d'entretien**

**Profil professionnel:**

**INFORMATRICE/TEUR TOURISTIQUE**

Relevé fait par les soins de

Barbara Chiavarino

Date

Avril 2006

**Société:** TURISMO TORINO

**Personne interviewée:** Monica FERRAMOSCA

- Rôle:  
Responsable des Guichet d'information de Turismo Torino
- adresse, tel, e-mail  
ATRIUM, Piazza Solferino tel: 340.7256725  
email: m.ferramosca@turismotorino.org

**Notes:**

TURISMO TORINO est une ATL (Agenzia Turistica Locale), consortium mixte à majorité publique. Elle naît avec 10 autres ATL depuis la LR 75 du 1996. Elle compte sur un organique de 40-50 personnes. Trois guichet d'information à Turin (Atrium, Porta Nuova e Aeroporto Caselle).

**-1-**

### **Comment se déroule la journée / semaine TYPE de travail**

---

*Points importants:*

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

L'informatrice touristique fournit des informations au public auprès d'un office d'information et d'accueil et assistance touristique locale.

Elle travaille aux dépendances (temporaire ou stable) d'un organisme/agence locale : une agence de développement, un office d'information touristique régionale ou communale, une agence de séjour, un consortium, une association privée.

Elle fournit des informations à ceux qui visitent la ville/région dans laquelle elle travaille. Elle montre les principales ressources touristiques du lieu, comme les rejoindre, les décrit et organise les visites. Elle fournit les informations aux touristes italiens et étrangers sur les monuments, la ville, les hôtels, les transports publiques et aux opportunités touristiques : exhibitions, spectacles, magasins. Si elle ne peut pas donner l'information précise, adresse et oriente la personne. Elle fournit des informations même par courrier, fax, e-mail à touristes, guides et organisateurs de voyage.

La semaine de travail est de 40 heures effectuées en roulements selon les exigences/horaires des guichets d'information dans lesquels elle travaille. La journée commence avec le contrôle du matériel informatif et avec la préparation du poste et continue avec l'érogation du service : donner et repérer les informations.

**-2-**

### **Processus de travail et activité CLE (principale)**

---

*Points importants:*

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

Les procès et les activités décrites peuvent se répéter tout au long de la journée de travail ou avoir lieu simultanément selon les exigences. Activités telles que la collection des informations, leur mise à jour et érogation sont constantes.

Pour la plupart de ces procès, des activités de front et de back office sont prévues: l'alternance entre ces activités a lieu pour les informatrices expérimentées. Chaque informatrice/teur doit savoir faire toute activité même si pour la plupart des fois chacun est spécialisé dans un certain domaine.

### **Processus: PREPARATION DU POSTE DE TRAVAIL**

<b>input</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Know how</li><li>• Carte de la qualité de l'entreprise et des point informatifs</li><li>• Plan de travail – Communications internes</li></ul>
<b>activités</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Préparation du poste de travail (hw)</li><li>• Contrôle de son fonctionnement (Internet, intranet)</li><li>• Contrôle de l'accès à la documentation (cartes, mappes, répertoires)</li><li>• Contrôle du dossier des communications internes, passage des consignes</li><li>• Préparation de la caisse</li></ul>
<b>output</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poste de travail équipé</li><li>• Communications reçues</li></ul>

### **Processus: PREPARATION DU POINT INFORMATIF**

<b>input</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• know how</li><li>• Carte de la qualité de l'entreprise et des point informatifs</li><li>• Indications spécifiques concernant matériaux/produits/gadgets à voir ou à exposer</li></ul>
<b>activités</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle de la présence du matériel</li><li>• Sélection du matériel obsolète/mis au jour</li><li>• Contrôle que le matériel soit bien visible et de facile consultation</li><li>• Liste d'approvisionnement du stockage</li><li>• Collection de matériel informatique</li><li>• Préparation du book shop</li></ul>
<b>output</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Guichet d'information équipé</li><li>• Matériels informatiques bien visibles</li><li>• Liste d'approvisionnement du stockage mise à jour</li></ul>

### **Processus: COLLECTION DES INFORMATIONS**

<b>input</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Promotion des initiatives organisées</li><li>• Revue de presse mise à jour</li><li>• Indications fournies par les utilisateurs mêmes</li><li>• Collection autonome (Internet par ex.)</li></ul>
<b>activités</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à jour des informations</li></ul>

- Organisation des informations à adresser au public
- Contrôle des informations
- Mise à jour dans la base de données des informations (promotions, prix etc.)
- Communication à tous les collègues de la nouvelle information collectée.
- Rédaction de communications internes

#### **output**

- Informations mises à jour
- Collègues informés
- Communications rédigées

### **Processus: FOURNITURE DU SERVICE AU CLIENT (\*)**

(\*) Par rapport au client, on peut identifier :

- Clients privées
- Opérateurs dans le secteur (guides touristiques, hôteliers...)

#### **input**

- Procédures qualité d'entreprise et formulaires de référence
- know how
- Informations
- Communications aux collègues
- Requêtes des clients

#### **activités**

*En front office:*

- Accueil et écoute du client
- Collection des exigences du client
- Consultation des différentes sources
- Réponse aux différentes requêtes d'information
- Contrôle des indications/informations qui a le client
- Service de réservation
- Proposition de promotions, opportunités offertes par le territoire (transports, logistique, événements culturels)
- Elaboration de propositions intéressantes pour le client (personnalisation des informations selon le temps à disposition, les goûts etc.)
- Organisation d'un kit de matériel utile pour le client (cartes, mappes etc.)

*En back office:*

- Réception de la requête (par téléphone, fax, e-mail)
- Première réponse immédiate
- Prédiposition d'un kit (personnalisé si possible) de matériel informatif
- Envoi sur papier ou télématique des informations

**output**

- Service réalisé
- Client satisfait

Le nombre des contacts et la fréquence d'utilisation du guichet d'information mesurent la qualité du service.

**Processus: VENTE DE MATERIELS/PRODUITS/SERVICES TOURISTIQUES ORGANISES****input**

- Connaissance spécifique et approfondie des services, produits en vente
- Connaissance spécifique des matériels
- Indications du responsable

**activité**

- Promotion finalisée à la vente des produits/services
- Informations spécifiques (produits/services comme la Torino Card)
- Vente produit/service
- Gestion de la caisse
- Enregistrement des données du client
- Enregistrement de la vente effectuée

**output**

- Produit/service vendu
- Exacte gestion de la caisse
- Exacte compilation des registres (de ventes, du stockage ETC.)

**Processus: FERMETURE DU POSTE DE TRAVAIL ET PASSAGE DES CONSIGNES**

(A la fin de l'horaire d'ouverture au public)

**input**

- Procédures de fermeture définies

**activité**

- Communications aux collègues
- Retrait du matériel exposé et du book shop
- Demande d'approvisionnement
- Fermeture de l'équipement
- Fermeture de la caisse

**output**

- Poste et matériels ranges rangée
- Caisse fermée

**-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*

En ce qui concerne l'horaire de travail, normalement il est prévu un plein temps, même le soir et les week end, selon les horaires d'ouverture du point informatif. Turismo Torino gère trois guichet d'information : Le principal auprès de Atrium, à la gare et à l'aéroport. Les horaires d'ouverture au public son les suivants : 9-18; 10,30-19,30 avec une heure de pause, tandis qu'à l'aéroport on couvre toute la journée (8-23). On travaille au couvert et souvent debout.

Le contrat type est à temps déterminé : on commence pour six mois, renouvelable. La durée moyenne dans le secteur est de trois ans. Normalement les personnes embauchées sont très jeunes (âgées de 20-21 ans jusqu'à 27-28 ans) et de genre féminin. Le contrat est celui du secteur touristique (on part du 5eme niveau, rétribution 800/850 Euro par mois (surplus pour les jours de fête).

En Turismo Torino les informatrices/teurs sont organisés en secteurs d'activités :

- BRAND PRODUITS dans lequel on suit toute la vie du produit touristique (par ex. la Torino Card, dont on s'occupe de la vente et du stockage auprès d'autres guichets d'information ou hôtels)
- ACCUEIL qui s'occupe du repérage de la disponibilité des structures d'accueil, des prix (même on line), du service de réservation, des promotions et offres.
- WELCOME qui s'occupe spécifiquement de la gestion du matériel (envoi au client final ou à des réalités qui s'occupent d'accueil). Un kit de base (personnalisable pour toute exigence) a été réalisé.
- RESERVATION GUIDES services privées pour des groupes

Comme il s'agit d'un travail à contact avec le public, les risques sont liés à la gestion des rapports interpersonnels : le professionnalisme est essentiel pour éviter la réticence ou un excès de confiance.

Comme pour tout travailleur salarié, il/elle doit suivre une formation de base en matière de sécurité au travail (Loi 626/94) un cours de base anti-incendie et réanimation.

L'informateur/trice doit être autonome. Il/elle doit collaborer avec le siège administratif, le secteur marketing lié au produit, la presse. A l'extérieur, il/elle garde les contacts avec le public et avec les structures d'accueil, l'Administration publique, les organisations privées et agences. Pour chaque point informatif il y a une responsable, mais le niveau d'autonomie est très élevé. Le responsable organise des roulements de façon à ce que l'équité soit garantie (contrôle les congés, les absences, les remplacements).

Un travail d'équipe est fondamental.

**-4-**

#### **Moyens et instruments**

---

*Points importants:*

*connaissances nécessaires pour l'utilisation des instruments*

- Outils informatiques (Internet avant tout, très bonne connaissance des moteurs de recherche, Office, Lotus Notes)
- Gestion de la caisse
- Téléphone, fax, portables
- Documentation sur papier. Guides ATL et APT nationaux, horaires, programmes
- Mappes
- Matériaux d'exhibitions et musées
- Quotidiens, hebdomadaires
- Carte des services/qualité du point informatif

L'informateur/trice touristique doit connaître d'une façon détaillée et personnellement les sources que le territoire peut offrir au touriste. Cette connaissance spécifique est supportée par la connaissance générale de l'histoire, de la géographie de l'art et de ethnologie.

**-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*

## **Connaissances et qualifications de base:**

Qualifications ni habilitations particulières sont nécessaires.

Sont requis:

- Un bon niveau culturel (baccalauréat minimum. Souvent il s'agit d'étudiants universitaires)
- Connaissance linguistique de la langue maternelle de très bon niveau (écrit et orale)
- Deux langues étrangères au minimum (écrit/oral entre anglais, français, allemand et espagnol)
- Informatique : bonne connaissance de Office (Excel, Word), très bonne connaissance de Internet, gestion du courrier électronique)

## **Formation**

Le cours de formation de base pour informateurs/trices organisé par Turismo Torino est de deux semaines. Pour la théorie sont abordés les techniques de communication et d'accueil, des notions sur le territoire, la culture, la ville les institutions. Pour la pratique on fait des visites aux musées etc. de façon à « essayer » les services qu'on présentera après.

Des heures de cours sont consacrées à l'informatique et au partage de la mission et de la philosophie qui est à la base du principe de la qualité exprimé dans la Carte de la Qualité. Les procédures standard de réponse/aptitude sont illustrées (réponses écrites, cover en langues étrangères). Parallèlement la formation « sur le champ » se développe à travers un travail en tandem avec un collègue plus expérimenté ou avec le responsable du point informatif. Une formation pour l'approfondissement des connaissances liées au territoire et aux opportunités qu'il peut offrir.

## **Caractéristiques personnelles et expériences utiles**

En s'agissant d'un travail en contact avec le public, il est nécessaire de posséder une certaine aptitude à la gentillesse, à la disponibilité et à la patience. Il faut savoir comprendre et anticiper les exigences d'autrui pour pouvoir offrir les meilleures solutions. Cela se traduit : savoir « ce qui est meilleur et pour qui ».

Aptitudes personnelles utiles :

- Sourire
- Aptitude à la communication au public
- Aptitude ouverte
- Expression gentille
- Enthousiasme pour la ville

- Mentalité positive, orientée à l'individuation des solutions
- Curiosité
- Esprit d'observation
- Aptitude à la synthèse
- Ton de voix calme mais décisif
- Organisation et dynamique
- Plus d'une tâche à la fois
- Flexibilité
- Travail en équipe et communication
- Individuations des priorités
- Esprit d'initiative
- Autonomie

Au niveau des expériences personnelles, sont positivement évaluées :

- Séjours à l'étranger
- Organiser des groupes d'amis pour les vacances.

### **Maturité professionnelle**

Pour devenir un bon informateur/trice sont nécessaires environ trois mois en ce qui concerne le rapport avec le public et sa gestion, plus de temps pour la compréhension de la philosophie de l'entreprise.

**-6-**

### **Perspectives**

---

*Points importants:*

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

A partir du rôle d'informateur/trice il est possible de passer à occuper des positions de majeure responsabilité (coordinateurs des guichets d'information ou s'insérer dans les parcours de carrière internes à d'autres secteurs de l'entreprise).

Comme il s'agit d'un profil professionnel en évolution, surtout dans le contexte turinois (aujourd'hui en grande expansion), il est possible que ce profil voit multipliées les possibilités et les perspectives de carrière, surtout dans le secteur privé.