



FÉDÉRATION NATIONALE DES GUIDES INTERPRÈTES ET CONFÉRENCIERS

## Charte de qualité des guides-conférenciers

*Notre objectif*, c'est de savoir transmettre avec enthousiasme des connaissances précises et variées, c'est de savoir partager les richesses de notre patrimoine naturel et culturel, d'hier et d'aujourd'hui.

*Notre engagement*, c'est de nous efforcer d'améliorer constamment la qualité de nos prestations par la mise à jour permanente de nos connaissances, par une meilleure écoute, une plus grande disponibilité et par la pertinence accrue de nos comportements.

Notre professionnalisme se fonde sur le respect des pratiques et des principes suivants :

**Accueil** – le guide-conférencier assure un accueil chaleureux, il/elle soigne son apparence et se montre souriant, courtois, ponctuel et soucieux du bien-être de ses visiteurs.

**Communication** – il/elle maîtrise les règles de la communication orale et s'exprime clairement, de façon vivante. Il/elle accueille de bonne grâce les questions des visiteurs et sait, le cas échéant, reconnaître ses erreurs et ses omissions.

**Connaissances** – il/elle a en plus de ses aptitudes et de ses qualifications, suivi une formation spécifique pour devenir guide-conférencier. Il/elle prépare chacune de ses visites, par un travail de recherche, en tenant compte des attentes de sa clientèle et en sélectionnant les informations qui lui paraissent les plus pertinentes.

**Formation continue** – il/elle cherche constamment à améliorer ses compétences en suivant des formations et en perfectionnant ses savoir-faire, sa pratique des langues et ses techniques de médiation.

**Organisation** – il/elle est garant-e du bon déroulement du programme et respecte autant que faire se peut les temps impartis aux visites. Il/elle sait gérer les imprévus sans perdre de vue l'objectif initial.

**Compétence** – il/elle n'accepte que les missions qui entrent dans son champ de compétence et de qualification et dont il est capable d'assurer la bonne exécution.

**Confidentialité** – il/elle fait preuve de discrétion en toute circonstance.

**Éthique** – il/elle respecte les réglementations locales et nationales. Il/elle se montre courtois envers ses collègues et le personnel des lieux visités et donne une image positive de la profession.