

# Manuel de formation à l'interprétation pour les visiteurs des parcs

## Outils d'accueil et d'interprétation



### 3.1.3 - Centres d'information

*mise à jour: 01/05/1988*

De même que vous avez besoin d'être traité personnellement correctement, de même votre attitude vis-à-vis du visiteur doit refléter de la prévenance pour lui. Propreté et ordre de votre environnement vous rendront probablement plus accessible. Avant que vous n'ouvriez la bouche votre attitude et votre environnement auront déjà parlé pour vous.

Saluez les gens à leur approche. On pourrait être tenté de vous suggérer de sourire, mais le sourire est l'expression extérieure d'un sentiment intérieur, et rien ne sonne plus faux qu'une cordialité feinte. Aussi soyez naturellement amical et une réaction amicale appropriée suivra. Des paroles agréables reflétant l'intérêt que vous portez aux visiteurs éclaireront votre journée autant que la leur.

Ce n'est que politesse toute simple que de se lever si vous êtes assis lorsqu'un visiteur vient à vous.

Beaucoup des gens qui s'approchent du bureau d'information demandent la même chose. S'il y a une longue file d'attente, parlez un peu plus fort de telle manière que tous puissent entendre. Ainsi vous rendrez service à plusieurs personnes en même temps, tout en prenant garde de rester attentif à la demande de la première personne de la file.

Certaines personnes posent des questions dans les centres d'information simplement parce qu'elles se sentent seules. Chacun d'entre nous se sent mieux si quelqu'un a montré de l'intérêt pour lui, vous pouvez ainsi rendre un service appréciable.

Mais quelle attitude avoir avec la personne dont les besoins sont si grands qu'elle vous empêche de passer à la personne suivante? Il est indispensable que vous gériez votre service de manière à donner une part d'attention pour chacun. Vous pouvez expliquer poliment au visiteur que les autres attendent d'être servis et lui suggérer d'attendre que vous puissiez lui consacrer plus de temps.

Il est facile de rire et de se moquer des questions posées par les visiteurs, de tourner en dérision ce qui nous semble un comportement bizarre ou gauche, mais il est préférable, si cela doit se produire, de créer ce genre de divertissement en dehors de la présence des visiteurs. Des visiteurs entendant que l'on se moque des autres visiteurs se décourageront avant de poser leurs propres questions.

Le centre d'information est le lieu où un grand nombre de visiteurs expriment leurs réclamations. En tenir compte effectivement sera l'un de vos plus importants défis. Lorsque vous êtes en présence d'une réclamation, écoutez pour comprendre ! Trop souvent, nous n'écoutons que pour justifier la situation qui a irrité le plaignant. Lorsque cela se produit, habituellement l'argumentation continue, et cela n'arrange personne. Un interlocuteur attentif peut apporter plus d'apaisement à une réclamation que quoique ce soit d'autre. La plupart des plaignants attendent simplement que l'on fasse valoir que leur réclamation est justifiée, et que l'on essaiera de remédier à la chose.

Mais si vous pouvez rectifier une situation, faites le aussitôt que possible. Si vous ne pouvez rien faire vous-même de la réclamation, transmettez-la à qui de droit qui pourra la traiter. Les réclamations qui ne peuvent trouver de réponse sur le champ devront faire l'objet d'un courrier. Les visiteurs devraient être remerciés de porter attention à vos problèmes.

Chaque département du service des parcs nationaux a son propre système de traitement de certains types de réclamations ou questions détaillées aux agents permanents de l'équipe. Renseignez-vous sur ces procédures. Assurez-vous que le visiteur sait que sa réclamation sera transmise à quelqu'un qui en fera quelque chose.

Toute préparation du local doit être faite avant l'ouverture du centre. Il est essentiel d'ouvrir à l'heure. Le temps est précieux pour la plupart des visiteurs, et ils sont en droit d'en attendre la meilleure utilisation. Lorsque vous orientez les visiteurs, il est important pour eux de savoir où ils sont et où est le Nord. Dessinez des croquis lorsque vous indiquez des directions, surtout si les instructions sont les moins du monde compliquées. Souvenez-vous que ce qui vous paraît limpide est souvent confus pour les autres. Répondez aux questions de la même façon pour la première et la 9999ème fois. Après tout, c'est probablement la première fois que ce visiteur la pose. Écoutez la totalité de la question avant de commencer à répondre même si vous êtes sûr de ce que sera la question. Ce n'est que **courtoisie**. Apprenez à lire les cartes à l'envers afin que le visiteur puisse lire sa carte à l'endroit. Évitez de donner trop de détails lorsque vous expliquez à quelqu'un comment se rendre quelque part, et évitez de lui dire "vous ne pouvez pas rater l'endroit". Personne ne peut fournir des indications infaillibles. La signification des mots réside dans l'esprit des gens et non dans les mots eux-mêmes, et comme nos esprits diffèrent, notre interprétation individuelle varie aussi. Si vous avez un doute sur ce que quelqu'un a compris de vos explications d'orientation, demandez lui de paraphraser ce que vous avez dit. Vous pourriez être surpris par ce que le visiteur a entendu.

Évitez de ne donner que des faits lorsqu'ils nécessitent une interprétation. Supposons que quelqu'un veuille savoir quelle est la distance jusqu'à "Johnson's Connors", et que vous répondiez "cinquante mi/es", le visiteur se figurera qu'il peut s'y rendre en une heure si vous ne précisez pas que seuls cinq de ces miles sont en ligne droite, qu'il fera nuit avant qu'il ait fait la moitié du chemin, et qu'un vent froid souffle de front. Ou bien supposez que des jeunes viennent vous demander la distance pour atteindre un sommet. Vous dites "dix mi/es", et alors qu'ils se mettent en route pour la randonnée, vous réalisez qu'aucun d'entre eux n'est équipé pour ces pentes accidentées. Alors vous feriez mieux de les rappeler et de leur indiquer de quel équipement ils ont besoin pour une telle entreprise.

Chaque parc comporte des risques et exige des consignes de sécurité ou comporte une réglementation particulière qui doit être suivie. Vous pouvez rendre service aux visiteurs et au parc en expliquant ces points de façon courtoise.

[Haut de page](#)

Tous droits réservés © - Propriété de l'OFB