

PORTRAIT LOUISE BORYCKI, CONSEILLERE VOYAGES SERVICE 24H

Professionnelle aguerrie, mère de famille et femme impliquée, **Louise Borycki** nous explique l'origine de son engagement dans le tourisme et l'équilibre pro/perso qu'elle a su trouver en intégrant le **service 24H de l'agence Frequent Flyer Travel Paris**.

Salut Louise, tu es Conseillère Voyages 24H, pourrais-tu nous raconter ton parcours avant ton arrivée chez FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS ?

A 18 ans, j'avais déjà parcouru une bonne partie de l'Europe. **Ce sont mes parents qui m'ont insufflé le goût des voyages et la curiosité de l'autre.** Mon père était ingénieur en aéronautique à l'Aérospatiale et se déplaçait beaucoup dans le cadre de son travail.



J'ai également voyagé à travers la Scandinavie en bus, la Tunisie en voiture, je suis allée en Roumanie, du temps de Ceausescu. J'ai mangé du poisson au Sénégal par terre à même le sol, dans un village de pêcheurs. Je me suis retrouvée dans la case d'un désenvouteur, à Madagascar. J'ai appris l'enrichissement que représente le contact aux autres et la découverte de leurs modes de vie.

Et d'aussi loin que remontent mes souvenirs, **j'ai toujours voulu travailler dans le tourisme.** J'ai alors naturellement intégré un BT Tourisme (Brevet technique) après le collège.

J'ai été recrutée à la sortie de mon BT par Via Voyages, j'y suis restée un peu plus de 3 ans. Déjà à ce moment-là, l'agence avait une belle clientèle affaire, que nous traitions au tourisme (Chanel, Marnier-Lapostolle, les VAMPS, etc). C'était l'époque où nous travaillions en autonomie ; il fallait être réactive, avoir des idées. Beaucoup de clients disposaient de budgets confortables ce qui m'a amené à organiser des voyages à la carte vers des destinations telles les Etats-Unis, l'Asie. Cette période m'a appris le **sens de l'écoute et du service**. J'ai ensuite travaillé pour des agences indépendantes du réseau Selectour en banlieue parisienne, toujours orienté haut-de-gamme, notamment au travers de leur situation géographique : Orgeval, St Germain en Laye, Verrières le Buisson.

Après la naissance de mon 1^{er} enfant, j'ai choisi le voyage d'affaires afin de retrouver mes samedis libérés et puis parce que j'avais envie d'aller vers autre chose. J'ai connu une période d'intérim très enrichissante : j'ai intégré Carlson Wagonlit avec le **challenge de rapatrier plusieurs comptes sur mon point de vente et « monter » l'équipe à 6 personnes**. Ce fut aussi la période des 35 heures qu'il a fallu mettre en place avec des plannings adaptés.

L'EXCELLENCE AGILE AU SERVICE DE VOS VOYAGES

HUMAIN - SERVICE - TECHNOLOGIE

☎ Tél : +33 1 53 46 67 10 - Fax : +33 1 53 46 67 20

@ Email : contact@FrequentFlyerTravelParis.com - Site :

✉ www.FrequentFlyerTravelParis.com

Adresse : 63 bis avenue Ledru Rollin - 75012 PARIS - FR

SAS au capital de 95 885 Euros - RCS Paris : 435 134 168

SIRET 43513416800010 - Code APE 7911Z - Assurance RCP : HISCOX

Garantie Financière : Groupama - IATA 20242084 - IM075100182

J'ai vécu le 11 septembre chez Accor avec, à l'époque, le comité de direction aux USA ainsi que du personnel en vol vers les Etats-Unis. Quelques sueurs froides, le temps de géo-localiser tout le monde et de s'assurer que tous nos passagers étaient bien en sécurité.

A partir de 2005, j'ai intégré un implant CWT pour le service d'une compagnie pétrolière américaine. Je me souviens d'une belle expérience humaine et professionnelle. Nos voyageurs habitaient partout dans le monde. La fonction requérait beaucoup de technicité car nous faisons essentiellement des billets point-à-point en tarif négocié et manuel. Un dossier voyage classique comportait au minimum 6 vols, c'est à cette époque que j'ai acquis une bonne connaissance des routes aériennes.

J'ai eu une interruption de parcours lorsque j'ai décidé de m'installer dans l'Aube. Un ancien collègue agent de voyages connaissait Marc Leidelinger et Nicole Le Calvez. Il a fait un bon travail de publicité qui m'a donné envie d'intégrer l'entreprise. ***J'ai persévéré auprès de Nicole, notre actuelle DRH, qui, pour la petite anecdote, était agent de voyages dans la 1^{ère} entreprise que j'ai intégré en 1991*** ; j'étais très heureuse de découvrir son évolution professionnelle et de constater qu'humainement elle n'avait pas changée, toujours très à l'écoute de l'autre. **J'avais alors la chance d'intégrer une entreprise que j'avais choisie et à la fois de retrouver une personne pour qui j'ai une profonde considération.**

Quelles sont les spécificités du service 24H au sein de l'agence ? Pourrais-tu nous expliquer en quoi consiste ton rôle exactement ?

Notre service est un lien essentiel pour la continuité du service aux voyageurs à tout moment de la journée ou de la nuit, partout dans le monde, quel que soit le jour de l'année. Notre équipe est opérationnelle 24/24, 365 jours par an.



Plus particulièrement, nous assistons les passagers lors des grèves, des aléas climatiques ou lors d'évènements tragiques tels le 13 novembre 2015. Nous assurons la continuité du service aux voyageurs en dehors des horaires d'ouverture de l'agence. Nous agissons sur les modifications et/ou réservations de dernière minute.

Nous contrôlons les files d'appels envoyées par les compagnies sur les changements d'horaires ainsi que le bon déroulé des émissions des billets réservés en ligne.

Nous travaillons principalement en **télétravail et en horaires décalés**, notre rôle est **d'assurer un vrai lien entre voyageurs et chargés de compte.**

Comment arrives-tu à gérer les horaires décalés et le télétravail, quels en sont les avantages et les inconvénients ?

Ce mode de travail est devenu une évidence pour moi car je me suis installée en proche province fin 2011 et mes enfants sont restés scolarisés en région parisienne.

Les horaires décalés me permettent d'avoir une disponibilité plus importante en journée et notamment la semaine, ce qui facilite ma vie de maman dans l'organisation familiale. Je suis aussi à la tête d'une grande famille poilue : 4 chats et 2 chiens, « télétravailler » me permet donc de ne pas les laisser seuls trop longtemps.

Bien entendu, **le télétravail nécessite une forme de rigueur professionnelle**. Il faut être capable de travailler chez soi et bien identifier ses obligations professionnelles. Les horaires décalés sont également éprouvants si on ne compense pas en journée par des siestes programmées.

Dès mon arrivée dans le service, je n'ai pas eu trop de difficultés d'adaptation. L'agence prend en charge toute l'installation du matériel informatique et du poste de travail de manière générale, il suffit d'organiser un endroit à son domicile qui est exclusivement dédié à son activité professionnelle. Et puis, il est très important de rester en contact permanent avec son équipe pour ne pas se sentir isolée.

Toutefois, je pense que **cela permet une organisation familiale optimale**, si on s'y adapte. Et personnellement, j'ai eu le plaisir de redécouvrir la sieste avec bonheur.



De manière générale, et je pense aux femmes qui souhaitent équilibrer vie professionnelle et vie personnelle, je trouve que c'est également une bonne solution. Selon moi, malgré l'évolution de la société, l'équilibre familiale repose encore beaucoup sur nos épaules et c'est à nous de trouver l'équilibre, surtout lorsque nous sommes mère de famille.

Est-ce qu'il y a un projet ou une action dont tu es particulièrement fière ?

Lorsque je suis arrivée chez FREQUENT FLYER TRAVEL PARIS, j'ai découvert **l'outil IMU/ETS** (Incident Management Unit & Emergency Travel Service) connecté à SSF, et cela m'a vraiment bluffé. Nous sommes en mesure de **recevoir en temps réel toutes les informations importantes pour nos voyageurs partout dans le monde**.

Nous enregistrons automatiquement les déplacements des voyageurs, depuis la réservation du vol jusqu'au retour effectif, par intégration des données issues des systèmes centralisés de gestion des dossiers passagers de l'agence (GDS).

Un tableau de bord permet de situer, en un coup d'œil, sur une carte du monde, par zone ou par pays, le personnel en déplacement présent ou futur, selon une liste de critères incluant entre autres : le pays, la ville, la date, le vol, le train, l'hôtel, l'aéroport, la société.

Dans la vie, je suis de nature assez combative, j'ai pour habitude de ne jamais baisser les bras, et lorsque survient un problème, je suis dans l'action et la recherche de solution. Dans notre métier, il faut être particulièrement attentif et réactif car notre ambition est de délivrer un haut niveau de qualité de service. Notamment lorsque l'on parle de sécurité, la qualité ne s'improvise pas ! Il est essentiel d'avoir les bons outils et l'expertise nécessaire pour anticiper ou réagir rapidement selon les circonstances.

Quels sont tes hobbies ou passions ?

Je suis extrêmement curieuse, dans le sens littéral donc la découverte fait partie de mon quotidien. Le week-end est souvent dédié à des visites culturelles et gastronomiques ou à des concerts ; car nous partageons la musique en famille.

Je prends en permanence « sur le vif », des photos que je partage sur les réseaux sociaux et pour lesquelles je suis toujours contente lorsque les gens commentent et apprécient. Chaque visite culturelle à son album numérique.

Mère d'adolescents qui se dirigent vers des métiers de bouche, je passe également beaucoup de temps à cuisiner en famille. Chacun prend un de nos nombreux livres et c'est parti ! Les 2 plus jeunes s'occupent du sucré. Mon aîné et moi, du salé. Dernièrement, nous avons cuisiné un pressé de foie gras à la truite et aux poires confites au Porto : un vrai régal !



Quelle est ta devise dans la vie ?

« Les optimistes enrichissent le présent, améliorent l'avenir, contestent l'improbable et atteignent l'impossible. » *William Arthur Ward*