



Janvier 2012

BENCHMARKING SUR LA VALORISATION DE PRESTATIONS DE SERVICE GUIDAGE ET D'ANIMATION TOURISTIQUE

Pour le compte de :
Ile de la Réunion Tourisme

Horwath HTL

Kanopée Consultants

6 Rue Dunois 75013 PARIS

6 place de Genève 73000 Chambéry

Tél: 04 79 96 46 91 Fax: 04 79 96 46 99

chambéry@horwathhtl.fr



INTRODUCTION

Page

I ■ RECENSEMENT DES DISPOSITIFS D' ACTIONS

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 Les métiers de guidage et d'animation touristique | 4 |
| 1.2 Les initiatives de professionnalisation des acteurs | 10 |
| 1.3 Synthèse . Valorisation des prestations de services . guidage et animation | 18 |

II ■ ANALYSE APPROFONDIE

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 Applications et moyens de 6 actions particulièrement représentatives | 22 |
| 2.2 Organisation et valorisation des prestations | 28 |
| 2.3 Documentation générale | 31 |

SYNTHESE



Synthèse

La problématique de guidage et d'animation touristique est récurrente dans la majorité des territoires et sites à vocation et fréquentation touristique du fait de la présence d'organisations (corporations) de guides centrées principalement sur des thématiques culturelles, patrimoniales et parfois éloignées des attentes principales généralistes des visiteurs et des prestataires locaux.

Il s'ajoute de plus la contrainte économique majeure que l'activité de guide ne peut assurer un revenu annuel minimum transformant les prestataires en pluriactifs et entraînant de fait une non activité pour de nombreux porteurs de cartes.

Parallèlement les territoires et sites touristiques ont besoin de prestataires locaux formés, encadrés et mobilisés pour assurer l'accueil de clientèles touristiques qui souhaitent découvrir les richesses d'un territoire sur le plan culturel et patrimonial mais aussi naturel, activités de pleine nature, gastronomie, loisirs...

Dans ce cadre, nous avons relevé des actions particulièrement déterminantes mises en place dans des régions ayant vocation à former des prestations de guidage et d'animation touristiques sur des thématiques particulières en lien avec les spécialités et richesses de la destination mais aussi avec les attentes des visiteurs.

Le principal enseignement est que l'encadrement de guides et prestataires ne peut se réaliser qu'en contrepartie de production d'activité. On note ainsi que des formations ou démarches qualité non corrélées à de l'activité sont considérées comme sans intérêt par les prestataires. A contrario, les actions de formation / actions associant une labellisation de prestations sous conditions de formations et contrôle qualité à de la promotion active devant générer de l'activité constituent un moyen efficace de former les prestataires et valoriser les prestations de guidage et d'animation touristique.

Sur la base de ces informations et du constat général de la situation à La Réunion, nous préconisons la mise en place de produits de guidage « labellisés » sur la base de thèmes réunionnais et d'un cahier des charges avec comme avantage immédiat d'assurer la formation spécifique au prestataire tout en promouvant ce produit.

Nous aurons ainsi les avantages concomitants d'assurer des formations / actions aux prestataires avec des perspectives rapides d'activités et in fine de promouvoir la destination Ile de La Réunion sur la base de produits « exemplaires » ayant valeur de témoignage et d'attractivité.



RECENSEMENT DES DISPOSITIFS D'ACTIVATIONS



1



1.1 ■ Les métiers de guidage et d'animation touristique

1.1.1 Des métiers répartis en 3 groupes principaux

Les prestations de service guidage et animateur touristique ont une organisation particulière, regroupant une multitude de métiers. En effet, selon le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME), une trentaine d'appellations métiers sont recensés. Ils sont classés en 3 groupes :

Métiers	Appellations
I) Guides	<ul style="list-style-type: none">▪ Guide conférencier des Villes et Pays d'Art et d'Histoire -VPAH-▪ Guide de haute montagne▪ Guide de pays▪ Guide de tourisme d'aventure▪ Guide de tourisme équestre▪ Guide nature▪ Guide sportif▪ Guide tour leader <ul style="list-style-type: none">▪ Guide touristique▪ Guide-accompagnateur de pêche▪ Guide-accompagnateur en écotourisme▪ Guide-interprète▪ Guide-interprète national / nationale▪ Guide-interprète régional / régionale▪ Maître randonneur tourisme▪ Moniteur guide de pêche de loisirs
II) Accompagnateurs	<ul style="list-style-type: none">▪ Accompagnateur de randonnée▪ Accompagnateur de randonnée nature▪ Accompagnateur de séjour linguistique▪ Accompagnateur de tourisme équestre▪ Accompagnateur de tourisme sportif▪ Accompagnateur de voyages▪ Accompagnateur de voyages ou d'activités culturelles, sportives et de plein air <ul style="list-style-type: none">▪ Accompagnateur d'excursions▪ Accompagnateur en écotourisme▪ Accompagnateur en moyenne montagne▪ Accompagnateur en tourisme vert▪ Accompagnateur tourisme▪ Accompagnateur touristique
III) Conférenciers	<ul style="list-style-type: none">▪ Conférencier de voyages▪ Conférencier national▪ Coordinateur de séjour touristique



1.1 ■ Les métiers de guidage et d'animation touristique

1.1.2 La législation appliquée aux métiers

Aujourd'hui certaines professions telles que guide interprète ou encore guide conférencier sont strictement réglementées, alors que la législation reste très floue pour d'autres activités professionnelles (animateurs par exemple).

Organisation nationale actuelle :

Métiers	Formations / Certifications	Prestations
Guides	<ul style="list-style-type: none">- Diplôme National de Guide Interprète-Diplôme de Guide interprète régional	<ul style="list-style-type: none">- Le guide-interprète national est un professionnel de la culture et du patrimoine qui assure des visites commentées en français ou dans une langue étrangère. Il fait découvrir aux visiteurs divers aspects de la culture générale, l'art, l'histoire de l'art, le patrimoine naturel de la France.- Le guide interprète-régional est un professionnel de la culture et du patrimoine qui assure des visites dans les musées et monuments historiques dans la région pour laquelle il a obtenu la carte professionnelle.
Accompagnateurs	<ul style="list-style-type: none">-Brevet d'Etat d'Educateur Sportif (Accompagnateur Moyenne Montagne, ski alpin)-DEUST Accompagnateur	<ul style="list-style-type: none">- Le titulaire d'un BEES peut encadrer la pratique des activités sportives contre rémunération. Il est avant tout un animateur, il anime et assure la promotion de la discipline dont il est spécialiste. Il est aussi un technicien et un pédagogue et assure auprès des différents types de publics la découverte, l'accompagnement, l'initiation et l'entraînement de l'option sportive considérée dans le respect des règles spécifiques à l'activité en préservant l'intégrité et la sécurité des pratiquants et des tiers. Il organise également les manifestations et/ou compétitions en tant que de besoin.-L'accompagnateur est chargé de la responsabilité d'un groupe de voyageurs. Il gère le quotidien du groupe en termes d'hébergement, de transport, de planning, de budget et tout problème inhérent à la gestion de ce groupe.
Conférenciers : - Conférencier national - Guide Conférencier VPAH	<ul style="list-style-type: none">-Examen de conférencier national-Examen de Guide-Conférencier Ville Pays Art Histoire	<ul style="list-style-type: none">- Le conférencier national est un médiateur culturel qui conduit des visites, des conférences dans les territoires et les lieux patrimoniaux, dans une démarche de valorisation du patrimoine. Il doit connaître parfaitement le territoire (histoire politique, sociale, culturelle, artistique, touristique) et doit maîtriser les techniques de communication.- Le guide-conférencier des Villes et Pays d'Art et d'Histoire (VPAH) exerce principalement son activité dans les villes et pays d'art et d'histoire (actuellement au nombre de 137 villes et pays d'art et d'histoire attachés à la valorisation et l'animation du patrimoine et de l'architecture). Il transmet ses connaissances aux différents publics pour leur permettre de comprendre et d'apprécier les lieux et leur histoire.



1.1 ■ Les métiers de guidage et d'animation touristique

1.1.3 Evolution formations/métiers

Certains métiers de l'animation et du guidage sont accessibles sans reconnaissance ni certification.

C'est le cas du métier « d'animateur Nature » dont les missions sont « de mettre en place des projets de découverte, de sensibilisation au territoire et à l'environnement, en direction des enfants et des adultes, de contribuer à la préservation, à la valorisation du territoire dans la diversité de ses composantes, par la sensibilisation et la découverte des milieux naturels et de son patrimoine, et d'organiser des séjours sur site en encadrant des groupes (classes de découverte, animations sportives, chantiers de jeunes, échanges interscolaires etc...) ».

Le métier « d'accompagnateur » au sens large ne dispose pas non plus de formation officielle.

Néanmoins, ces métiers peuvent être complétés par des diplômes officiels tels que :

- ❖ **Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur (BAFA),**
- ❖ **BTS Animation et Gestion Touristique Locale**
- ❖ **Formation Animateur Polyvalent du Tourisme Niveau IV**
- ❖ **BAPAAT (brevet d'aptitude professionnelle d'assistant animateur technicien),**
- ❖ **BEATEP (brevet d'Etat d'animateur technicien de l'éducation populaire et de la jeunesse),**
- ❖ **DEFA (diplôme d'Etat relatif aux Fonctions d'Animation),**
- ❖ **DEUST Animation et Gestion des Activités Sportives ou Culturelles (avec au choix spécialisation « Animation » ou « Activités de Pleine Nature »).**



1.1 ■ Les métiers de guidage et d'animation touristique

1.1.3 L'évolution formations/métiers

De plus, la Commission Nationale de la Certification Professionnelle peut donner un certificat officiel (animateur nature, organisateur de randonnées équestres) aux professionnels sur justificatifs d'expériences.

Enfin, le Ministère de la santé et des sports est engagé dans la rénovation et la modernisation des diplômes du champ du sport.

Dans le cadre général d'une forte croissance de la demande de loisirs, la pratique d'activités de sports « doux » (randonnée pédestre, équestre, en raquette) dans une optique de plaisir et de convivialité tient une place importante. Ce constat est quasi unanime sur le territoire national qui offre de réelles potentialités en la matière grâce à la diversité des territoires, au développement croissant des sites de pratique des sports de nature, à la progression significative du tourisme rural et de l'éco-tourisme.

Le développement de ces activités est de nature à favoriser la recherche de nouvelles compétences chez le personnel encadrant autour de l'accueil des publics, l'animation sportive, l'aménagement du territoire ou encore la découverte du patrimoine.

Pour répondre à ces besoins émergents, le ministère chargé de la jeunesse et des sports a créé en 2007 un diplôme d'Etat plurivalent ou Brevet Professionnel de la Jeunesse de l'Education Populaire et du Sport (BP JEPS), spécialité « activités de randonnées ».

Cette certification confère ainsi à ses titulaires des compétences reconnues dans les domaines sportif, environnemental et touristique. Il a vocation à remplacer les Brevets d'Etat d'Educateurs Sportifs.



1.1 ■ Les métiers de guidage et d'animation touristique

1.1.4 Une nouvelle organisation formations/métiers

En plus de la réforme du Brevet d'Etat d'Educateurs Sportifs évoquée précédemment, une réforme nationale a également été entreprise pour les diplômes encadrant la profession de « guide » :

Organisation nationale à partir du 31/03/2012 :

Métiers	Formations / Certifications	Prestations
Guides	Diplôme National de Guide Conférencier qui va être redéfini et qui réunira les métiers de Guide interprète régional / national, Conférencier national et Guide conférencier VPAH à partir du 31/12/2012 . Licence Professionnelle Guide Interprète Européen.	Le guide conférencier encadre les visiteurs français et étrangers et se rend disponible pour leur faire découvrir et apprécier le patrimoine culturel français : culture générale, histoire, art, ethnographie, économie, géographie...
Accompagnateurs/ Animateurs	<ul style="list-style-type: none">- BP JEPS et ses spécialités :<ul style="list-style-type: none">➤ « Activités » (au choix : Aquatiques, Nautiques, Golf, Equestre, Randonnée, Vol libre, Sports collectifs),➤ « Animation » (au choix : Culturelle, Sociale, Loisirs tous publics, Techniques de l'information et de la communication),➤ « Animation et sport » (Pêche de loisir),- DEUST Accompagnateur,	Les titulaires d'un BPJEPS sont employés par les associations socio-éducatives et/ou sportives, certaines entreprises, les collectivités territoriales. Ils exercent des fonctions de direction dans les centres de loisirs, a les capacités d'encadrer et d'animer des groupes de publics aux profils variés (enfants, personnes en situation de handicap, adultes, seniors).



1.1 ■ Les métiers de guidage et d'animation touristique

1.1.4 Une nouvelle organisation formations/métiers

Au niveau Européen, le Cadre Européen des Certifications (CEC) a été récemment mis en place. C'est un cadre de référence commun qui permet aux pays européens d'établir un lien entre leurs systèmes de certification. C'est au cours de l'année 2012 que les pays adhérents doivent assurer que l'ensemble de leurs certificats fasse mention du niveau correspondant du CEC. Ainsi, les formations et certifications françaises liées aux prestations de guidage/d'animation/d'accompagnement seront, dans un futur proche, harmonisées avec celles des autres pays européens.

Selon M. LAPEYRERE (Secrétaire de la Confédération Européenne des Employeurs du Plein Air), l'évolution nationale et européenne de la formation et des métiers permettra, à terme, aux professionnels du secteur d'adapter leurs offres et prestations pour être en adéquation avec la demande réelle des clientèles du « loisir actif ». En effet, celles-ci souhaitent avoir un accès facilité et adapté à diverses activités sportives, culturelles, d'animations, etc., qui soient basées sur la notion de découverte et de plaisir.

Cette problématique ayant été identifiée par certaines structures et institutions depuis plusieurs années, des actions ont été mises en place pour professionnaliser, cadrer et former les professions d'accompagnement, de guidage et d'animation. Leur principal objectif est de proposer des prestations adaptées à la fois aux particularités de la demande et aux patrimoines territoriaux.



1.2 ■ Les initiatives de professionnalisation des acteurs

1.2.1 Le contexte

D'après les acteurs nationaux interrogés (Office de Tourisme, Parc Nationaux, Parc Naturels Régionaux, Comité Départementaux du Tourisme, sites touristiques), les prestations de service guidage et d'accompagnement sont, dans 95% des cas, proposées par des personnes ayant un diplôme et/ou une certification officiels.

Les 5% des acteurs du guidage restant qui n'ont pu avoir accès à des formations officielles adéquates, ont été formés directement par certains sites touristiques ou autres structures accueillant des touristes (agences réceptives par exemple).

Dans les deux cas, une problématique majeure apparaît dans les prestations proposées par les professionnels avec des lacunes dans :

- **l'accueil et l'encadrement des divers publics parfois inadaptés,**
- **des produits touristiques trop élitistes et peu accessibles.**

En effet, les aspects « techniques » des prestations tiennent une place trop importante, au détriment des aspects d'« accessibilité », d'« accueil » et d'« encadrement » qui, eux, permettent aux clients de vivre une expérience, une réelle découverte dans des conditions de confort et de pédagogie optimales.

D'autre part, la prestation de guidage/d'encadrement doit aujourd'hui s'inscrire comme un élément de découverte du patrimoine local, qu'il soit architectural, culturel, naturel, environnemental, bâti, etc.

C'est dans ce cadre que certaines structures (le plus souvent au niveau local) ont initié des labellisations, des certifications qui sanctionnent des formations spécifiques afin que les prestations de guidage, d'encadrement et d'animation soient adaptées à la fois aux territoires et aux exigences évolutives des visiteurs.



1.2 ■ Les initiatives de professionnalisation des acteurs

1.2.2 Des initiatives particulières et transposables à La Réunion

L'intérêt de ces initiatives tient en la prise en charge de prestataires locaux disposant ou non d'un diplôme, vers une action de formation, d'information destinée à améliorer leurs prestations vis-à-vis des visiteurs et touristes.

Etant donné que l'harmonisation européenne des initiatives de reconnaissance/labellisation/certification vient seulement d'être engagée, il n'existe pas encore, à notre connaissance, de dispositifs visant à valoriser les prestations d'accueil, de guidage et d'animation qui soient réellement structurés.

De ce fait, nous présentons 6 dispositifs métropolitains particulièrement intéressants sur le plan de la diversité des organisations mises en place et des publics visés. Ceux-ci paraissent bien adaptés à une application sur le territoire de La Réunion :

- **Parc National de la Vanoise : Labellisation des prestations accompagnateurs en montagne,**
- **Association des Guides du Patrimoine des Pays de Savoie : Formation initiale des Guides de l'Association,**
- **Parcs Naturel Régional de la Haute Vallée de Chevreuse : marque « Accueil du Parc » pour les prestations d'accompagnement de loisirs et de découverte,**
- **FDOTSI Isère et Drôme auprès des Offices de Tourisme mais également de certains professionnels du guidage : Construire et adapter sa visite guidée,**
- **Pays du Bugey : montage de produits touristiques (notamment guidage/accompagnement) marqués « Bugey, naturellement généreux » (en cours de élaboration),**
- **AFPA : Formations professionnelles « animateur de tourisme local » et « Technicien d'accueil touristique ».**



1.2 ■ Les initiatives de professionnalisation des acteurs

1.2.3 Parc National de la Vanoise



« Labellisation des prestations des accompagnateurs en montagne ».

Objectifs	Cadre	Principes	Engagement du Parc	Engagement des « ambassadeurs du Parc »	Avantages
<p>~ Fixer les relations et partenariats entre le Parc National de la Vanoise et les guides/accompagnateurs en ce qui concerne les prestations d'accompagnement, de guidage et d'encadrement au sein de l'espace Parc.</p> <p>~ Les guides/accompagnateurs deviennent les « ambassadeurs du Parc »</p>	<p>~ Les « ambassadeurs du Parc » doivent :</p> <ul style="list-style-type: none"> o être agréés par l'Inspection Académique de la Savoie, pour l'intervention en milieu scolaire o suivre une formation de 3 jours spécifique au Parc (connaissance de l'histoire, du patrimoine, de la charte, des outils pédagogiques et du fonctionnement de la labellisation). <p>~ Un comité de sélection est mis en place pour déterminer les prestations soumises au partenariat et sur les cas de retrait.</p>	<p>~ Le Parc peut :</p> <ul style="list-style-type: none"> o commander des prestations d'animation auprès des « ambassadeurs du Parc » pour les événements qu'il organise. o transmettre des demandes d'accompagnement et d'encadrement qu'il reçoit des clientèles et visiteurs. <p>~ En retour, les « ambassadeurs du Parc » réalisent leurs prestations commerciales à leur profit en accord avec la réglementation en vigueur et dans un but sportif, pédagogique, ludique et récréatif.</p>	<p>Envers les « ambassadeurs du Parc » :</p> <p>~ reconnaissance de la valeur des prestations qu'ils proposent,</p> <p>~ Promouvoir et co-organiser (sous certaines conditions) leurs activités,</p> <p>~ Fournir le matériel pédagogique, l'information, les documents et locaux nécessaires à certaines de leurs prestations.</p>	<p>~ Donner une bonne image du Parc,</p> <p>~ Faire connaître les milieux, leur valeur patrimoniale, leur fragilité et l'utilité de la gestion/protection qui assure le Parc</p> <p>~ Transmettre les valeurs du Parc</p> <p>~ Respecter le cahier des charges pédagogiques pour l'encadrement de scolaires</p>	<p>~ Les « ambassadeurs du Parc » ont l'autorisation d'une utilisation commerciale de l'appellation « Parc National de la Vanoise » et de son logo.</p> <p>~ Le Parc se dote de prestations adaptées aux publics et porteuses de sens</p>



1.2 ■ Les initiatives de professionnalisation des acteurs

1.2.4 Association des Guides du Patrimoine des Pays de Savoie



« Formation des guides de l'association ».

Objectifs	Cadre	Principes	Engagement de l'association	Engagement des guides titulaires	Avantages
<ul style="list-style-type: none">~ Développer des prestations d'accompagnement et de tourisme culturel de qualité sur les deux départements savoyards,~ Former les guides sur divers domaines (histoire de l'art, architecture, nature, produits locaux, traditions, économie...),~ Formation à l'accueil de divers publics.	<ul style="list-style-type: none">~ La formation est ouverte à tous, prioritairement à ceux bénéficiant d'une recommandation d'un site ou aux propriétaires des sites,~ Le candidat reçu se voit attribuer l'agrément et l'insigne de l'association.	<ul style="list-style-type: none">~ Le cycle comprend :<ul style="list-style-type: none">- 100 heures de formation initiale sanctionnées par :<ul style="list-style-type: none">o La rédaction d'un mémoire,o Le passage d'une épreuve écrite,o La réalisation d'un encadrement in situ.- Un module de formation continue composée de :<ul style="list-style-type: none">o Un voyage d'étudeo 2 journées de cours théoriques et pratiques	<ul style="list-style-type: none">~ Assurer la promotion collective de tous les sites bénéficiant du label "GPPS" où les guides interviennent prioritairement grâce à :<ul style="list-style-type: none">o diffusion d'une brochure annuelle distribuée à 73.000 exemplaires,o insertion d'encarts publicitaires dans la presse régionale,o reportages télévisés dans les sites labellisés,o émissions et chroniques sur les ondes de radios régionales,o Au site Internet de l'association et à sa présence sur les principaux portails du web ayant trait au patrimoine et à la culture des pays de Savoie, sur les sites web des sites agréés par l'association.	<ul style="list-style-type: none">~ Donner une bonne image de l'association et relayer ses principes,~ Faire connaître les patrimoines des 2 Savoie, faire découvrir leur identité territoriale, leur valeur,~ Assurer des visites, des encadrements et des accompagnements porteurs de sens et adaptés aux publics,	<ul style="list-style-type: none">~ Les visiteurs ont l'assurance de bénéficier des services de qualité de la part des guides titulaires de l'agrément, grâce au sérieux de leurs connaissances, de leur savoir-faire et de leur encadrement~ Les guides bénéficient d'une reconnaissance et sont vus comme « ambassadeurs de sites » où ils exercent.



1.2 ■ Les initiatives de professionnalisation des acteurs

1.2.5 Parc Naturel Régional de la Haute Vallée de Chevreuse »



Marque « Accueil du Parc » pour les prestations d'accompagnement de loisirs et de découverte.

Objectifs	Cadre	Principes	Engagement du PNR	Engagement du guide	Avantages
<ul style="list-style-type: none">~ Privilégier le développement d'un tourisme de découverte et d'interprétation des patrimoines,~ Poursuivre la qualification de l'offre de prestations d'accompagnements du PNR,~ Valoriser les structures d'accueil, les patrimoines, produits du terroir,~ Sensibiliser le public aux enjeux locaux,~ Renforcer les partenariats entre acteurs d'un même territoire.	<ul style="list-style-type: none">~ Le guide doit avoir exercé son activité professionnelle pendant au moins 1 an,~ Le PNR mène l'audit et la visite d'agrément puis délivre ou non la marque « Accueil de Parc » pour 3 ans avec un plan d'actions sur 3 ans.	<ul style="list-style-type: none">~ Le PNR :<ul style="list-style-type: none">o renvoie les demandes d'accompagnement vers les guides « marqués »,o Organise les journées d'information et d'échange,~ Les guides proposent des prestations avec :<ul style="list-style-type: none">o discours adapté à chaque public,o Prestation d'accompagnement respectueuse de l'environnement : balade non motorisée, taille des groupes limitée à 25 personneso Capacité à sensibiliser et à responsabiliser les visiteurs au respect de l'environnement et à la fragilité des espèces et des milieux.	<ul style="list-style-type: none">~ Le PNR accompagne les guides sur :<ul style="list-style-type: none">o la promotion / communication,o l'information et la formation,o l'apport de conseils sur les prestations d'accompagnement de loisirs et découvertes (respect de l'environnement, valorisation locale).	<ul style="list-style-type: none">~ Participer aux journées d'informations et de rencontres organisés par le PNR,~ Accepter l'audit mis en place et les « engagements » de la démarche,~ Utiliser le logo « Accueil du Parc » dans ses supports commerciaux,	<ul style="list-style-type: none">~ Les guides ont une<ul style="list-style-type: none">o meilleure lisibilité et visibilité commerciale,o reconnaissance de leurs prestations comme non standard,o amélioration de leur compétence d'accompagnement et d'encadrement,~ Le PNR met à disposition de ses touristes et visiteurs des prestations :<ul style="list-style-type: none">o en accord avec sa charte,o adaptées aux besoins des divers publics.



1.2 ■ Les initiatives de professionnalisation des acteurs

1.2.6 FDOTSI Isère et Drôme

Formation « Construire et adapter sa visite guidée ».



Objectifs	Cadre	Principes	Engagements	Avantages
<ul style="list-style-type: none"> ~ Intéresser tous les publics (enfants, adultes, seniors, personnes en situation de handicap), ~ Trouver un fil conducteur dans la visite, ~ Se doter de moyens conceptuels, méthodologiques et pratiques. 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Les participants à la formation doivent : <ul style="list-style-type: none"> o Avoir une expérience professionnelle dans le guidage depuis au moins 1 an, o Démontrer une sensibilisation aux différents profils de publics et aux personnes en situation de handicap. 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Les guides qui suivent la formation développeront leurs compétences pour : <ul style="list-style-type: none"> o Savoir se mettre en scène, o Concevoir la visite comme une représentation, o Scénariser et trouver un fil conducteur qui intéresse les participants, o Faire mieux découvrir et savoir intéresser selon les profils, o S'adapter aux demandes du public, ~ L'approche est à la fois théorique et pratique : <ul style="list-style-type: none"> o Parcours ville historique, circuit d'un site ou d'un monument, o Grille méthodologique, o Sensibilisation aux profils des publics, à leur demande, o Initiation aux formes de handicap et à leur prise en compte dans les visites, o Visite mixte : avantages et limites. 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Aucun engagement de part et d'autre. <p>La formation s'adresse d'abord aux Offices de Tourisme (qui encadrent certaines visites guidées) puis aux professionnels du guidage et de l'animation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ~ Les guides du territoires améliorent leurs techniques de guidage et peuvent appuyer sur le réseau d'Offices de Tourisme partenaires. ~ Les territoires concernés assurent du professionnalisme des guides locaux et de leur adaptation face aux différents profils de clientèles.



1.2 ■ Les initiatives de professionnalisation des acteurs

1.2.7 Pays du Bugey

Montage de produits touristiques (notamment guidage/accompagnement) marqués « Bugey, naturellement généreux » (en cours de élaboration)



Objectifs	Cadre	Principes	Engagement du Pays	Engagement des acteurs	Avantages
<ul style="list-style-type: none"> ~ Développer une offre touristique globale et notamment des prestations de guidages et d'accompagnements en cohérence avec l'ensemble du territoire, ~ Assurer une communication efficace et commune, ~ Fédérer l'ensemble des acteurs touristiques du territoire et notamment les professions de guidage et d'encadrement. 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Le Syndicat Mixte réunit l'ensemble des professionnels du tourisme du territoire, dont les guides et accompagnateurs pour leur faire suivre un programme de formations commun. ~ Les professionnels du guidage et de l'accompagnement sont inclus dans la démarche. 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Le Pays : <ul style="list-style-type: none"> o Collecte et participe à la mise en place de prestations d'accompagnements (entre autres) « marquées », o Commercialise des produits « packagés » et développe l'activité professionnelle des prestataires o Organise les journées d'information et d'échange, ~ Les guides, accompagnateurs et autres prestataires d'activités proposent une offre : <ul style="list-style-type: none"> o adaptée au public cible et à ses exigences, o qui sensibilise les visiteurs aux spécificités territoriales, o Répondant mieux aux attentes des clientèles d'« itinérance douce » 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Commercialiser les produits touristiques, ~ Promouvoir les prestations touristiques (notamment de guidage) marquées « Bugey, naturellement généreux » à travers plusieurs outils de communication, ~ Fournir un appui en conseil, entretenir un réseau de professionnels, et proposer des formations. 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Véhiculer l'image d'un territoire ouvert et hospitalier, ~ Faire connaître les patrimoines, les savoir-faire, l'environnement naturel et l'identité territoriale du Pays, ~ Respecter « l'importance de la qualité d'accueil et de services attendue par les touristes et visiteurs », 	<ul style="list-style-type: none"> ~ Les prestataires seront répertoriés par le Pays qui assurera leur promotion et leur visibilité commerciale. Ils pourront également utiliser la marque « Bugey, naturellement généreux » et le logo du Pays. ~ Le Pays fédère l'ensemble des prestataires, les professionnalise, structure leur offre à l'échelle de son territoire et assure une qualité de prestations à ses visiteurs.



1.2 ■ Les initiatives de professionnalisation des acteurs



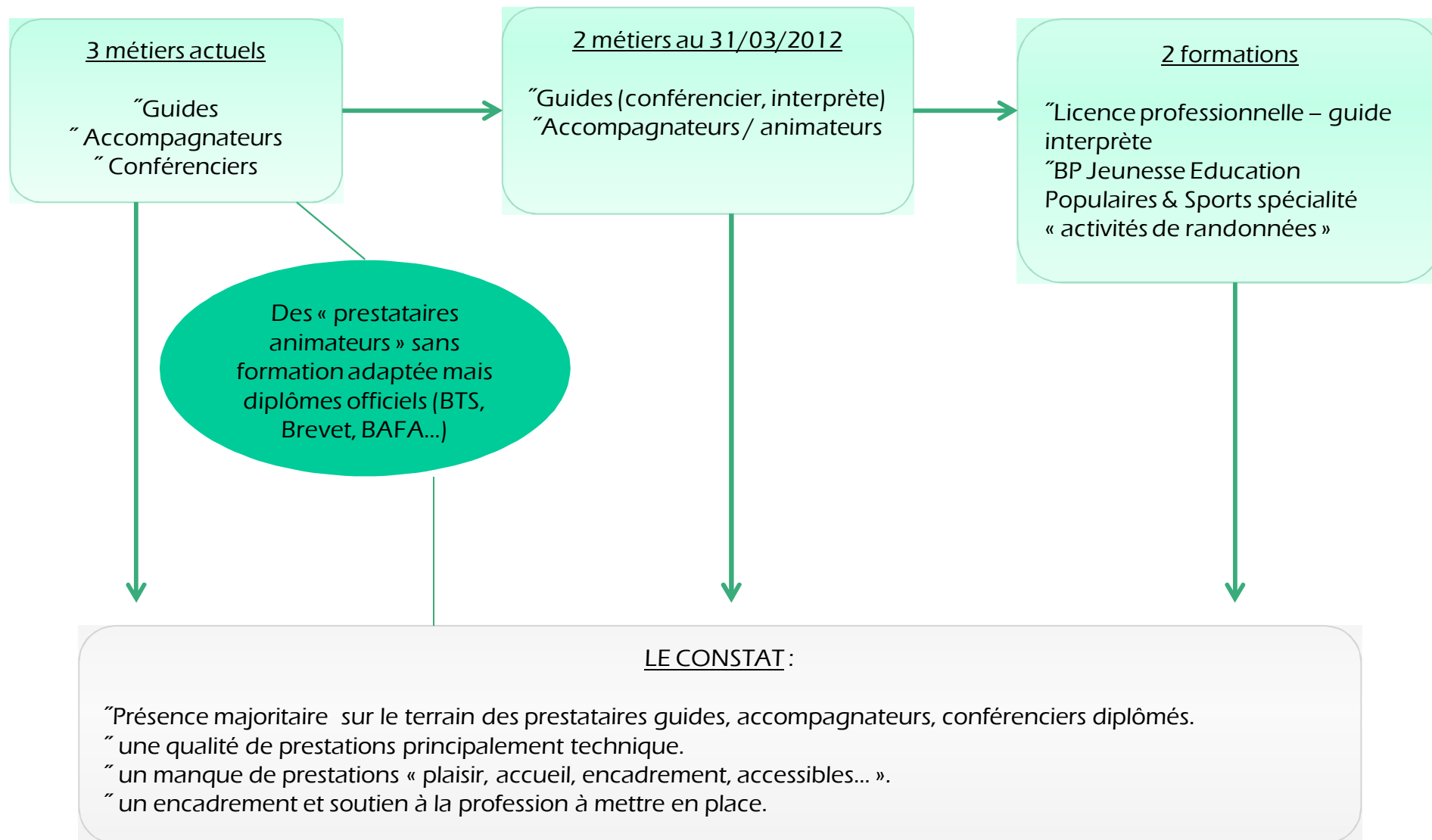
1.2.8 AFPA

Formations « technicien d'accueil touristique » et « animateur de tourisme local »

Objectifs	Cadre	Principes	Engagement de l'AFPA	Engagement des candidats	Avantages
<ul style="list-style-type: none"> Proposer deux formations professionnalisantes à des personnes adultes ayant un niveau BAC, Développer des compétences dans le conseil, l'animation, l'encadrement, l'accompagnement et le guidage Développer des compétences et des aptitudes dans le secteur du tourisme, notamment guidage / accompagnement / encadrement. 	<ul style="list-style-type: none"> L'Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes propose des formations sanctionnées par un « Titre Professionnel » délivré par le Ministère de l'Emploi, Admission pour les personnes avec niveau BAC, pratique de l'anglais et expérience dans le tourisme souhaitée. Ces « Titres Professionnel »s sont également accessibles par la validation des acquis de l'expérience (VAE). 	<ul style="list-style-type: none"> L'AFPA : <ul style="list-style-type: none"> Construit et organise des modules de formations professionnalisants reconnus par l'État, Propose une pédagogie « différenciée » et « progressive » prenant en compte les acquis, le projet professionnel et les différentes façons d'apprendre, Impose une période en entreprise, Les diplômés peuvent : <ul style="list-style-type: none"> Conseiller les visiteurs et touristes, Accompagner / encadrer un groupe, Valoriser, promouvoir et commercialiser une destination touristique, Créer et animer des manifestations touristiques (événements, réseau d'acteurs et partenaires). 	<ul style="list-style-type: none"> Proposer l'acquisition de compétences nécessaires à la réalisation d'une activité dans un environnement professionnel touristique identifié, Faire appel à des formateurs avant tout professionnels, experts dans leur spécialité d'origine et formés en pédagogie des adultes, Apporter une reconnaissance finale par un « Titre Professionnel » attribué par l'État, Transmettre à la fois des connaissances théoriques et faire le lien avec la mise en situation dans l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> Préparer son alternance, en définissant son parcours de formation professionnelle, Respecter les engagements du contrat de professionnalisation, Communiquer activement avec les formateurs et tuteurs en entreprise, S'impliquer dans la vie de l'entreprise et s'investir dans les apprentissages pratiques. 	<ul style="list-style-type: none"> Le titulaire d'une des formations est directement opérationnel et dispose de connaissances théoriques et pratiques, Le Titre délivré est reconnu nationalement, Les prestations seront adaptées et les entreprises disposent d'une main d'œuvre qualifiée.



1.3 ■ Synthèse – Valorisation des prestations de services – guidage et animation





1.3 ■ Synthèse – Valorisation des prestations de services – guidage et animation

6 actions particulièrement représentatives et transposables sur l'île de la Réunion

Labellisation de prestations (Parc National)

- Formation des guides accompagnateurs « Ambassadeurs du Parc »
- Validation de prestations
- Logo du Parc sur les prestations validées

Formation de guides (« Guides du Patrimoine des Pays de Savoie »)

- Formation de guides recommandés localement
- Attribution d'agrément et insigne de l'association

Audit / agrément de guides (PNR)

- Visite d'agrément et délivrance de la marque « Accueil du Parc »
- Formation / accompagnement des guides qui utilisent le logo.

Formation de personnel OT/SI (UDOTSI)

- Formation de personnel du guidage des OT/SI et guides / animateurs du territoire

Création / commercialisation de produits / packages marque « Pays » (Pays du Bugey)

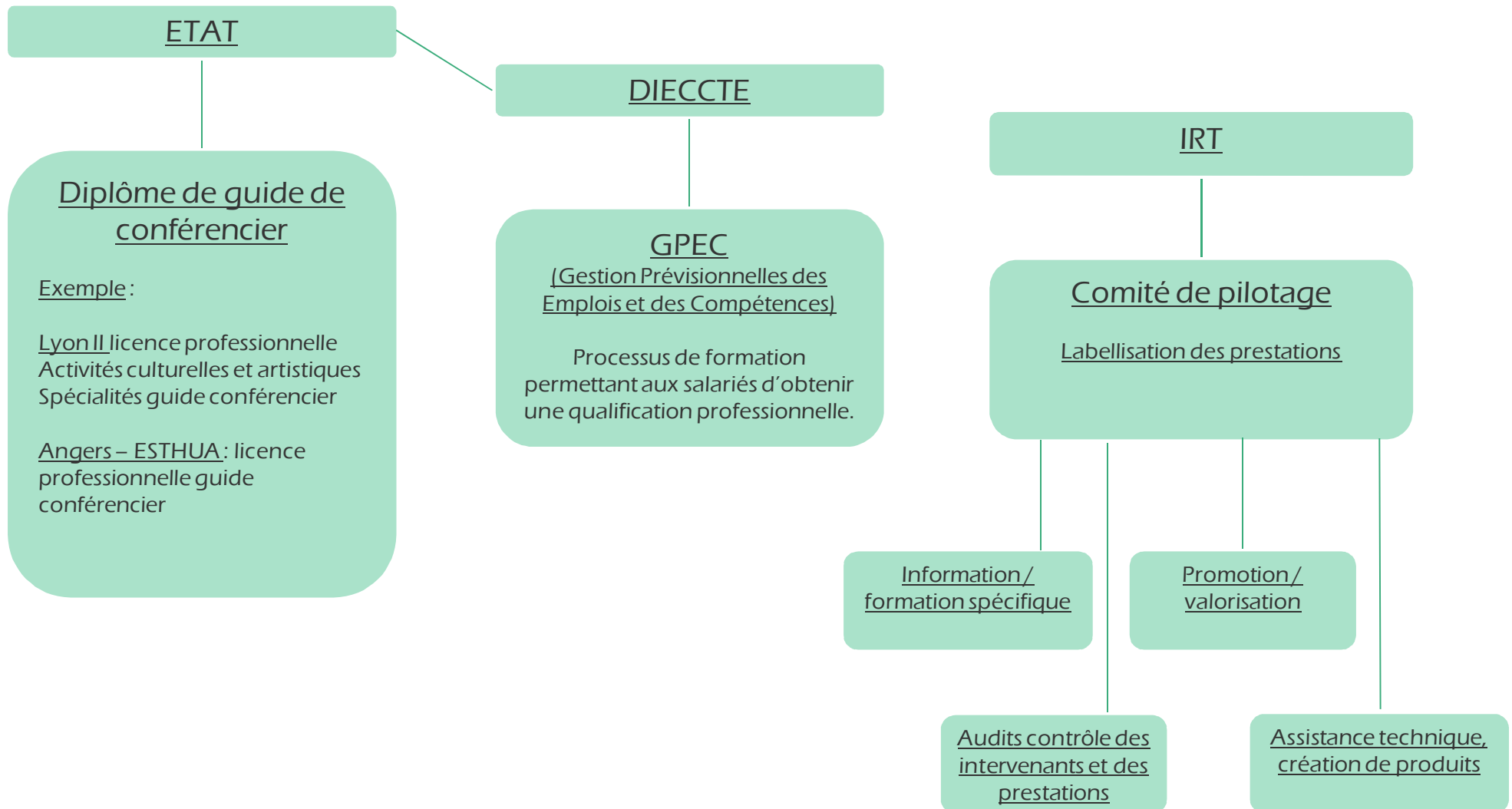
- Formation des guides et accompagnateurs par le Pays
- Echanges, création de produits
- Commercialisation des produits

Formations AFPA

- Formation de techniciens d'accueil touristique (dont l'option d'accompagnement/guidage d'un groupe de visiteurs)
- Formation d'animateur de tourisme local (notamment créer et animer des manifestations et évènements)



1.3 ■ Synthèse – Valorisation des prestations de services – guidage et animation





ANALYSE APPROFONDIE



2



2.1 ■ Applications et moyens de 6 actions particulièrement représentatives

« Labellisation des prestations des accompagnateurs en montagne » par le Parc National de la Vanoise

Typologie des acteurs et prestataires

- Le Parc National de la Vanoise est Etablissement Public à caractère Administratif (EPA) coordonné par l'établissement public national « Parcs nationaux de France »,
- C'est le service « Pôle Découverte et Aménagement » qui est en charge du développement de la démarche,
- Les Guides doivent faire la demande auprès de l'Inspection de l'Education Nationale de la circonscription dans laquelle ils exercent pour être agréés par l'Inspection Académique de la Savoie.

Organisation et méthodologie de l'action

- Comité de Sélection organisé par le Parc pour le choix des prestations et prestataires
- Formation spécifique mise en place par le Parc.

Pertinence de l'action

- Un lien fort entre les 2 entités (Parc National et Guides),
- Le Parc contrôle la qualité des prestations proposées sur son territoire,
- La marque commerciale est utilisée à bon escient et développe sa visibilité,
 - Reconnaissance des compétences et aptitudes des guides par le Parc National.

Résultats attendus et constatés

- Les valeurs du Parc sont mises en avant par les prestataires,
- Les clients/visiteurs/touristes reçoivent un message et vivent une expérience qui sont cohérents,
- Les prestations des guides sont mises en avant ; ils bénéficient de retombées plus importantes,
- Les retours clients sont meilleurs depuis la mise en place de la démarche.

Dimensionnement tourisme/loisirs de la destination

- Grâce à un rayonnement diffus, le Parc National de la Vanoise accueille divers publics :
 - “Scolaires,
 - “Visiteurs locaux,
 - “Touristes nationaux,
 - “Touristes internationaux.
- Le Parc a essentiellement une dimension touristique/loisirs mais également une approche éducative.



2.1 ■ Applications et moyens de 6 actions particulièrement représentatives

Formation des Guides de « l'Association des Guides du Patrimoine des Pays de Savoie »

Typologie des acteurs et prestataires

- L'Association a été créée en 1985. Chambéry, Annecy et Albertville sont les membres fondateurs de l'association. Elle est également soutenue par les Conseils Généraux de Savoie et Haute-Savoie ainsi que par les instances touristiques départementales (ADT, UDOTSI...),
- Formation ouverte à toutes personnes (étudiants, actifs (bi actifs, agriculteurs, enseignants, artisans, salariés, etc.), personnels d'OT...) ancrées dans le territoire des 2 départements et passionnées par la Savoie.

Organisation et méthodologie de l'action

- Association créée afin que soit proposées des visites de qualité sur des sites d'intérêt certain en Savoie mais n'ayant pas de guides-conférenciers agréés.
- Gestion et décisions assurées par un conseil d'administration composé de 15 personnes,
- Formation dispensée par des membres de l'association spécialisés dans divers domaines.

Pertinence de l'action

- Une entité forte avec l'image des 2 Savoie,
- Des sites touristiques bénéficiant d'une notoriété supplémentaire,
- Prise en compte des spécificités du patrimoine territorial dans la formation des guides,
- Reconnaissance des compétences et aptitudes au niveau local.

Résultats attendus et constatés

- Les sites où sont réalisées des visites par des guides agréés AGPPS sont mieux perçus par les visiteurs,
- Les clients ont une expérience au plus proche de la réalité patrimoniale locale,
- Les guides sont prioritaires pour réaliser certaines visites et ont une meilleure visibilité commerciale,

Dimensionnement tourisme/loisirs de la destination

- La Savoie et la Haute-Savoie sont des destinations très touristiques,
- Certains sites touristiques et patrimoniaux où les guides AGPPS exercent reçoivent plusieurs centaines de milliers de visiteurs (Megève, Yvoire...),



2.1 ■ Applications et moyens de 6 actions particulièrement représentatives

Marque « Accueil du Parc » pour les prestations d'accompagnement de loisirs et de découverte au sein du Parc Naturel Régional de la Haute Vallée de Chevreuse

Typologie des acteurs et prestataires

- Le PNR a été créé en 1985 par 19 communes fondatrices et labellisé par l'Etat,
- L'organisme de gestion du PNR est un Syndicat Mixte (qui regroupe les communes, les départements et la Région du territoire),
- Les guides proposant leurs prestations sont professionnels et exercent depuis 1 an au moins, doivent participer à la démarche d'amélioration du réseau et des activités proposées dans le PNR.

Organisation et méthodologie de l'action

- Marque PNR utilisée comme outil de valorisation de certains produits, services (guidage notamment) ou savoir-faire du territoire s'ils déclinent les objectifs de la charte du PNR.
- Les prestations d'accompagnement « marquées » se réfèrent à un règlement général d'utilisation et à une charte type.
- Attribution selon l'avis de la Fédération des Parcs naturels régionaux de France et du PNR dans le cadre d'une commission spécifique (après audit et contrôle tous les 3 ans).

Pertinence de l'action

- Valorisation des actions du PNR puisque la marque est attachée à un système de valeurs : l'attachement à un territoire, la préservation et la valorisation de l'environnement, la dimension humaine.
- Reconnaissance de la qualité des prestations proposées sur le territoire.

Résultats attendus et constatés

- Les prestations « marquées » ont une meilleure image auprès du public,
- Les prestations et les messages passés auprès des visiteurs sont cohérentes avec les actions du PNR,
- Les guides peuvent utiliser le logo et la force commerciale du PNR pour valoriser leur travail.

Dimensionnement tourisme/loisirs de la destination

- Le PNR de la Haute Vallée de Chevreuse accueille essentiellement des scolaires et visiteurs locaux. Les touristes ne sont pas très présents sur ce territoire, même si l'objectif est de développer ce segment.



2.1 ■ Applications et moyens de 6 actions particulièrement représentatives

Formation « Construire et adapter sa visite guidée » par les FDOTSI Isère et Drôme

Typologie des acteurs et prestataires

- Les FDOTSI sont des associations créées principalement pour la coordination et la mise en réseau des Offices de Tourisme. Elles permettent également de mettre en place des actions d'amélioration de l'offre au niveau départemental,
- Formation ouverte aux professionnels des départements de l'Isère et de la Drôme adhérents à leurs OT respectifs et souhaitant améliorer les prestations de visites guidées qu'ils proposent.

Organisation et méthodologie de l'action

- Formation assurée par des formateurs professionnels spécialisés dans un ou plusieurs domaines (techniques de communication, spécialiste des handicaps...),
- Les FDOTSI organisent la formation (recrutement du ou des formateurs, communication sur l'évènement, gestion des inscriptions...)

Pertinence de l'action

- Un regroupement de 2 FDOTSI pour une mutualisation des efforts et démarches d'amélioration,
- Des prestations améliorées pour les touristes grâce à la professionnalisation des acteurs,
- Les Offices de Tourisme peuvent plus facilement rediriger les demandes vers un prestataire ayant suivi la formation.

Résultats attendus et constatés

- Prestations de visites guidées adaptées au différents publics accueillis sur l'ensemble des départements,
- Amélioration de l'image des prestations proposées (et a fortiori des destinations) aux yeux des clients.
- Le rayonnement de ces formations reste encore limité puisqu'elles s'adressent prioritairement aux personnels des Offices de Tourisme.

Dimensionnement tourisme/loisirs de la destination

- Les départements de l'Isère et de la Drôme sont deux territoires très touristiques mais avec des spécificités différentes,
- Certaines localités de ces départements sont très dépendants de sites où sont proposées des visites guidées (Palais Idéal du Facteur Cheval, Grottes, de Choranche, Garde Adhémar, etc.).



2.1 ■ Applications et moyens de 6 actions particulièrement représentatives

Montage de produits touristiques (notamment guidage/accompagnement) marqués « Bugey, naturellement généreux » (en cours de élaboration par le Syndicat Mixte du Pays du Bugey)

Typologie des acteurs et prestataires

- Le Syndicat Mixte du Pays du Bugey est une structure de coopération intercommunale dont le but est de développer le territoire à différents niveaux (économique, social, touristique...),
- Le pôle tourisme développe le positionnement et la communication touristique du territoire et met en réseau ses acteurs,
- Le plan de formation est accessible à tous les professionnels du tourisme du territoire du Bugey, qu'ils proposent des prestations d'hébergements, d'animation, d'encadrement, de guidage, etc.

Organisation et méthodologie de l'action

- L'objectif est de fédérer les acteurs du tourisme local afin de garantir des prestations d'un niveau qualitatif minimum et homogène,
- Le pôle tourisme du Syndicat Mixte propose un plan de formation commun en travaillant avec des formateurs spécialisés sur différentes thématiques,
- But final : commercialiser et promouvoir des prestations touristiques « marquées »

Pertinence de l'action

- Ensemble des acteurs du tourisme local fédérés au sein d'une démarche qualité commune
- Prise en compte des spécificités du territoire dans le plan de formation proposé,
- Proposer aux touristes et visiteurs des prestations adaptées à leur demande et aux spécificités locales

Résultats attendus et constatés

- Les acteurs du tourisme travaillent plus en « réseau » et s'impliquent dans le développement touristique local,
- Les clients vivent une expérience spécifique à la marque « Bugey, naturellement généreux »,
- Les prestataires impliqués sont mis en avant dans les démarches de promotion et commercialisation touristique du Syndicat Mixte,

Dimensionnement tourisme/loisirs de la destination

- Le Pays du Bugey a aujourd'hui peu de renommée touristique ; cette démarche a été initiée pour la développer,
- Le développement touristique de ce territoire sera plus efficace si l'ensemble de ces acteurs s'engagent dans une démarche de produits touristiques « marqués », synonymes de qualité pour les visiteurs et touristes.



2.1 ■ Applications et moyens de 6 actions particulièrement représentatives

Formations « technicien d'accueil touristique » et « animateur de tourisme local » de l'AFPA

Typologie des acteurs et prestataires

- L'AFPA (Association nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes) est un organisme public en lien étroit avec Pôle Emploi, et propose des bilans de compétences, bilan de maintien dans l'emploi, formation et appui au recrutement...,
- Les formations sont ouvertes aux demandeurs d'emplois et actifs en partenariat avec les organismes publics, les collectivités territoriales, les entreprises (grandes, PME-PMI ou artisans).

Organisation et méthodologie de l'action

- Formations adaptées au contexte professionnel touristique (selon le besoin des employeurs) avec certification et Titre Professionnel reconnu par l'Etat,
- Formations dispensées par professionnels du tourisme (au moins 5 ans d'expérience),
- Connaissances théoriques et pratiques avec immersion en milieu professionnel.

Pertinence de l'action

- Une reconnaissance au niveau de l'Etat,
- Prise en compte des spécificités du secteur touristique et de ses particularités,
- Reconnaissance des compétences et aptitudes professionnelles pour l'exercice de métiers d'encadrement, d'animation, d'accompagnement et de valorisation du tourisme.

Résultats attendus et constatés

- Former et professionnaliser une main d'œuvre adaptée aux besoins des acteurs privés / publics du tourisme,
- Les titulaires des formations sont opérationnels et apportent une valeur ajoutée (valorisation, encadrement, commercialisation, animation...),
- Formations adaptées aux contextes du tourisme (évolution de l'offre / demande...).

Dimensionnement tourisme/loisirs de la destination

- L'AFPA permet une professionnalisation des actifs au tourisme à différents niveaux régionaux,
- La professionnalisation et la formation ciblée des acteurs du secteur touristique sont des atouts dans le développement des destinations.



2.1 ■ Applications et moyens de 6 actions particulièrement représentatives

Synthèse

L'étude de actions terrains permet de relever différentes informations :

Concernant la labellisation de prestations d'accompagnateurs en montagne par le Parc National de la Vanoise, il est clairement indiqué dans les conventions individuelles entre le Parc et le prestataire accompagnateur en montagne que le Parc souhaite :

- Multiplier et diversifier les relais de communication portant les messages et éthique, liés à la protection et au respect du patrimoine naturel et culturel,
- Soutenir une activité professionnelle qui respecte les principes de découverte et d'interprétation du patrimoine naturel prônés par le Parc,
- Garantir au public qui visite l'espace Parc, un comportement exemplaire au cours des randonnées pédestres encadrées,
- Faire découvrir au public les richesses patrimoniales sur l'ensemble de l'espace Parc, tout en lui faisant prendre conscience de leur fragilité.

Pour sa part, le prestataire qui devient « Ambassadeur du Parc » intervient pour :

- Promouvoir la protection de l'environnement en servant de relais d'information pour sensibiliser les publics fréquentant l'espace Parc,
- Expliquer un rôle et l'intérêt d'un parc national dans un territoire,
- Utiliser l'image du Parc à titre promotionnel, pour conforter et qualifier son activité professionnelle.

Sur cette base, la labellisation du Parc s'appliquera sur un maximum de 3 randonnées et un diaporama (afin d'éviter la banalisation du label) et le prestataire pourra utiliser le logo du Parc sur ses documents papier et site Internet.

Pour sa part, le Parc National assurera la promotion de la prestation au travers de son journal, le site internet, les points d'information et hôtesse d'accueil. Il y a actuellement pour le Parc National de la Vanoise 25 accompagnateurs « ambassadeurs » qui seront inscrits dans ce dispositif, avec des niveaux d'activité non communiqués pour cette partie mais qui leur permettent de vivre à l'année de leur activité.

Par ailleurs le Parc National passe commande de prestations pour des groupes scolaires (environ 35K" par an) ainsi que pour réaliser des prestations d'animation dans les refuges du Parc.

En annexes : Types de conventions : Entre le Parc et la Compagnie des guides et accompagnateurs ; Convention individuelle fixant les modalités de labellisation entre le Parc et le prestataire / ambassadeur.

Concernant la formation des guides du Patrimoine des Pays de Savoie, il a été largement souligné lors de entretiens avec les acteurs locaux l'opportunité de mettre en place des formations longues qui ne déboucheraient pas sur des actions concrètes et de l'activité pour les guides. Dans ce contexte, la mise en place de formations courtes et ciblées auraient un véritable sens pour parfaire la formation des prestataires sur des thématiques précises mais ne seraient vraisemblablement pas suivies car trop orientées sur la formation proprement dite.

Concernant la marque « accueil du Parc » pour les prestations d'accompagnement de loisirs et de découverte (PNR de la Haute Vallée de Chevreuse), l'intérêt est la dualité entre l'attribution pour le prestataire accompagnateur d'une marque valorisante et porteuse d'activités et les conditions d'obtention associées à des valeurs (déclinées dans une grille de critères) avec audit triennal et suivi régulier.

→ En annexe : note de présentation de la marque.



2.1 ■ Applications et moyens de 6 actions particulièrement représentatives

Concernant la formation « construire et adapter sa visite guidée » (FDOTSI), nous retrouvons la problématique de mise en place d'une formation non accolée à de l'activité avec un intérêt réel pour la formation mais peu de participants probable.

Nous reprenons pour illustration les éléments de programme d'une journée dont il serait pour autant très utile de s'en inspirer au vu de son aspect opérationnel.

Objectifs :

- Intéresser tous les publics (adultes et enfants)
- Rechercher le point de vue
- Trouver un fil conducteur

Programme :

- Savoir se mettre en scène
- Concevoir la visite comme une succession de scènes et d'actes, se poser la question du sens
- La recherche des « éléments symboliques »
- savoir « scénariser » : trouver un fil conducteur
- Rechercher un liant
- Le rôle du « suspens »
- Trouver des analogies, des métaphores
- Savoir raconter au lieu de dire
- Comment bien raconter ?
- Savoir ne pas tout dire
- Faire voir
- Poser sa voix
- S'adapter à son public
- Donner du sens à la visite

Concernant le montage de produits touristiques (de type « Bugey naturellement généreux »), nous constatons la qualité de la synergie entre une organisation locale (Syndicat Mixte) qui met en place des produits, en assure la promotion en formant des accompagnateurs pour ces actions. Nous sommes donc dans une logique de « formation action » sur la base d'un « binôme gagnant » formation / action et activité générée.

→ En annexe : programme de formation



2.2 ■ Organisation et valorisation des prestations

Le constat

L'analyse du contexte local à La Réunion permet de faire plusieurs constats :

- Il existe une concurrence « non dite » des guides provenant de particuliers non professionnels qui font office de guides et en particulier les chauffeurs de autocars à qui leurs employeurs demande de faire fonction de guide moyennant une augmentation de leur prix de journée qui reste cependant inférieure au coût d'un guide.
- Des formations de guides ont déjà été mises en place (ex APR « guide pei » 1 an . 750 h, en centre et 750h sur le terrain ; CREPS : formation de guides touristiques sur l'Est) mais elles ont l'inconvénient de créer des frustrations car les stagiaires recherchent de l'activité après la formation.
- Un accord entre professionnels du tourisme et guides a été mis en place indiquant que l'appel à un guide est requis au-delà d'un groupe de 18 personnes mais reste peu respecté.
- Parmi les porteurs de cartes professionnelles, peu de personnes en pratique exercent leur activité . Accompagnateurs Moyenne Montagne (A.M.M.) : 60 « cartes » dont environ 20 personnes en exercice ; Guides Interprètes Régionaux / Arts et Histoires : entre 15 à 20 cartes délivrées pour quelques unités de guides qui exercent ; 2 guides de montagne.
- Il n'est pas possible de vivre d'une activité de guide professionnel sur l'année du fait d'une période d'activité uniquement pendant la saison (3 mois).
- Il existe une problématique supplémentaire liée à l'existence de 2 diplômes / métiers :
 - Guide : géré par la DIECCTE de La Réunion
 - Accompagnateurs : géré par « Jeunesse et Sports »
- Le Parc de La Réunion envisagerait de faire appel à ses propres ressources pour faire visiter le Parc (très largement présent sur tout le territoire de La Réunion).
- Il faut structurer la filière de guide en gérant la problématique des incompétences.
- La marque « UNESCO » n'est pas vraiment déclencheur d'activité au vu de son image.
- On doit compter sur une réticence des guides professionnels d'être « Ambassadeurs » du Parc.



2.2 ■ Organisation et valorisation des prestations

Des prestations « guidage » à mettre en place

LdRT dans sa stratégie de promotion mettra en place 10 niches prioritaires :

- ❖ **Bien-être, remise en forme**
- ❖ **Plongée**
- ❖ **Mordus de golf**
- ❖ **Développement personnel**
- ❖ **Incentive / affaires**
- ❖ **Adeptes d'aventures (hard or soft)**
- ❖ **Photographies amateurs et passionnés**
- ❖ **Gastronomie**
- ❖ **Aromatologie / cosmétique**
- ❖ **Volcanologie**

5 niches ont naturellement vocation à s'intégrer dans un produit intégrant des prestations de guidage et d'accompagnement :

- Adeptes d'aventure,
- Photographes amateurs et passionnés,
- Gastronomie,
- Aromatologie,
- Volcanologie.

Elles pourront donc favoriser, sur la base d'exemples précis et évocateurs, une stratégie de mise en place de prestations de guidages, soit des produits ciblés destinés à valoriser la profession de guide.

Il serait ainsi mis en place une véritable synergie pour les guides qui seraient intégrés dans une dynamique produit et commerciale et pour LdRT qui valoriserait ainsi la destination sur la base de « preuves » (expérience / témoignages).



2.2 ■ Organisation et valorisation des prestations

Les produits ciblés :

1. « LA REUNION AVENTURE » :

3 à 4 journées thématiques sur des sites choisis et répartis sur le territoire et des activités en lien avec le territoire (randonnées / océan mais aussi patrimoine, culture...).

2. « LA REUNION POUR LES MORDUS DE LA PHOTO » :

Donner l'assurance aux visiteurs que grâce à la présence d'un guide ils trouveront des sites, paysages et activités particulièrement intéressants à photographier avec le « confort » d'un guidage particulier et adapté à leurs demandes.

3. « LA GASTRONOMIE REUNIONNAISE » :

Faire découvrir aux visiteurs de véritables expériences gastronomiques inoubliables et uniques en apprenant éventuellement à les réaliser pour étonner leurs convives sur le continent.

4. « LA REUNION ET SES AROMES ENCHANTEURS » :

L'intervention d'un guide est ici particulièrement indispensable pour connaître et apprécier (« rapidement ») toutes les ressources de la cosmétique de l'île et découvrir des parfums « enivrants ».

5. « VOIR ET COMPRENDRE LE VOLCAN A LA REUNION » :

Apprécier la merveille naturelle du volcan en toute sécurité.



Synthèse

La problématique de guidage et d'animation touristique est récurrente dans la majorité des territoires et sites à vocation et fréquentation touristique du fait de la présence d'organisations (corporations) de guides centrées principalement sur des thématiques culturelles, patrimoniales et parfois éloignées des attentes principales généralistes des visiteurs et des prestataires locaux.

Il s'ajoute de plus la contrainte économique majeure que l'activité de guide ne peut assurer un revenu annuel minimum transformant les prestataires en pluriactifs et entraînant de fait une non activité pour de nombreux porteurs de cartes.

Parallèlement les territoires et sites touristiques ont besoin de prestataires locaux formés, encadrés et mobilisés pour assurer l'accueil de clientèles touristiques qui souhaitent découvrir les richesses d'un territoire sur le plan culturel et patrimonial mais aussi naturel, activités de pleine nature, gastronomie, loisirs...

Dans ce cadre, nous avons relevé des actions particulièrement déterminantes mises en place dans des régions ayant vocation à former des prestations de guidage et d'animation touristiques sur des thématiques particulières en lien avec les spécialités et richesses de la destination mais aussi avec les attentes des visiteurs.

Le principal enseignement est que l'encadrement de guides et prestataires ne peut se réaliser qu'en contrepartie de production d'activité. On note ainsi que des formations ou démarches qualité non corrélées à de l'activité sont considérées comme sans intérêt par les prestataires. A contrario, les actions de formation / actions associant une labellisation de prestations sous conditions de formations et contrôle qualité à de la promotion active devant générer de l'activité constituent un moyen efficace de former les prestataires et valoriser les prestations de guidage et d'animation touristique.

Sur la base de ces informations et du constat général de la situation à La Réunion, nous préconisons la mise en place de produits de guidage « labellisés » sur la base de thèmes réunionnais et d'un cahier des charges avec comme avantage immédiat d'assurer la formation spécifique au prestataire tout en promouvant ce produit.

Nous aurons ainsi les avantages concomitants d'assurer des formations / actions aux prestataires avec des perspectives rapides d'activités et in fine de promouvoir la destination Ile de La Réunion sur la base de produits « exemplaires » ayant valeur de témoignage et d'attractivité.