



HAL
open science

L'évolution de la compétence du guide européen qualifié dans le champ de la médiation culturelle

Lina Uzlyte

► **To cite this version:**

Lina Uzlyte. L'évolution de la compétence du guide européen qualifié dans le champ de la médiation culturelle. Sciences de l'information et de la communication. Université de la Sorbonne nouvelle - Paris III, 2021. Français. NNT : 2021PA030002 . tel-03620389

HAL Id: tel-03620389

<https://theses.hal.science/tel-03620389v1>

Submitted on 25 Mar 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

UNIVERSITE SORBONNE NOUVELLE - PARIS 3

U.F.R. ARTS & MEDIAS

E.D. 267 - Arts & Médias

Laboratoire de rattachement : CERLIS

THÈSE

pour l'obtention du titre de
Docteur en sciences de l'information et de la communication

présentée et soutenue publiquement
le 15 janvier 2021
par

Lina UZLYTE

**L'évolution de la compétence du guide européen qualifié
dans le champ de la médiation culturelle**

Volume I

Sous la direction de M. François MAIRESSE

Professeur des universités, Sorbonne Nouvelle – Paris 3

Membres du Jury

Mme Marie-Christine BORDEAUX, Professeur des universités, Université Grenoble Alpes.

Mme Jacqueline EIDELMAN, Conservateur en chef honoraire, HDR, Ministère de la Culture.

M. François MAIRESSE, Professeur des universités, Sorbonne Nouvelle – Paris 3 (dir.)

M. Bruno PEQUIGNOT, Professeur émérite, Sorbonne Nouvelle – Paris 3.

A tous les guides

L'évolution de la compétence du guide européen qualifié dans le champ de la médiation culturelle

Résumé

Cette recherche examine la situation actuelle des guides européens qualifiés. L'ambition de ce travail vise à explorer les différents regards posés sur l'activité du guide en Europe. Pour ce faire, nous avons d'abord centré notre regard sur les tentatives émises par les guides ou les institutions pour négocier la définition de l'activité qui varie en fonction de la perspective empruntée. La définition formelle issue du cadre stratégique européen précise sa dimension de service public, sa compétence technique et sa territorialité. Ensuite, nous avons interrogé l'environnement du guide au travail en Europe, et ses différents aspects stratégiques, juridiques et socio-économiques. Le champ d'action met en avant les effets de la corrélation entre les concepts du patrimoine, de la culture et de l'interaction démocratique. Enfin, la nature de l'activité saisie de l'intérieur, *via* la visite guidée et des études de cas en Europe et en France, souligne l'action culturelle et didactique.

Pour pouvoir observer la situation du guide européen qualifié dans son ensemble, nous avons choisi de joindre un regard fonctionnaliste et un regard interactionniste dans une vision holistique afin de proposer une interprétation des représentations des acteurs impliqués. Pour ce faire six enquêtes qualitatives ont été menées auprès de guides experts. Elles ont ensuite été complétées par les témoignages des concepteurs, des exécutants et des visiteurs. Les résultats sont accompagnés d'un corpus théorique académique qui sert à expliquer les moments clés prélevés sur le terrain comme problématiques pour un développement professionnel harmonieux. Cette recherche confirme que le guidage est une activité à la fois physique et symbolique, institutionnelle et sociale, globale et locale. Elle montre que ce sont les établissements scolaires ou les associations professionnelles qui sont amenés à proposer un terrain d'entente entre les tensions d'intérêts opposés.

Les résultats de notre recherche soulignent que face aux crises sanitaires, économiques et militaires qui frappent l'Europe en 2020, la forme « guide » est en train de muter en plusieurs formes du « guidage ». Dans un tel contexte la communication devient le centre des régulations qui tendent à se renforcer, il n'y a donc pas de raison que l'activité de représentation et d'accompagnement disparaisse. Mais il est fort possible qu'elle se développe d'une nouvelle manière automatisée, modifiant par-là les modes d'existence et les dénominations des guides européens.

Mots-clés : guide, médiation, Europe, régulation

The evolution of the competence of the qualified European guide in the field of cultural mediation

Summary

The purpose of the following research is to examine the current situation of qualified European guides. It is not our ambition to propose a new approach or methodology, but to explore the different perspectives on the activity of the guide in Europe. To do this, we first focused on attempts to negotiate the definition of this activity, which varies according to the perspective taken. The formal definition resulting from the European strategic framework aims at specifying its public service dimension, its technical competence and its territoriality. Next, we questioned the environment of the guide at work in Europe, and its different strategic, legal and socio-economic aspects. This field of action highlights the effects of the correlation between the concepts of heritage, culture and democratic interaction. Finally, the nature of the activity captured from the inside, via the guided tour and case studies in Europe and France, underlines the guide's cultural and didactic action.

In order to be able to observe the situation of the qualified European guide as a whole, we have chosen a holistic vision combining a functionalist and an interactionist approach in order to propose an interpretation of the representations of the stake holders involved. To that end, six qualitative surveys were carried out among expert guides. They were then supplemented by the testimonies of the designers, implementers and visitors. The results are accompanied by an academic theoretical corpus that helps to understand why the key moments taken from the field are problematic in terms of a harmonious professional development. Our research confirms that the guide's activity is physical and symbolic as well as institutional and social and comprises both global and local aspects. It shows that it is the educational institutions or professional associations that are led to propose common ground to players with opposite interests and smooth the tensions between them.

The results of our research clearly show that in the face of the health, economic and military crises that hits Europe in 2020, the 'guiding' form is mutating into several forms of 'guidance'. Against this backdrop, the regulations, which are tending to become stronger, focus more and more on communication, and thus, there is no reason why the activity of representation and accompaniment should disappear. But it is quite possible that it will evolve into new automated forms, thus changing the ways of existence and the function, titles of European guides.

Keywords : Guide, Mediation, Europe, Regulation

Remerciements

Ecrire une thèse, pour moi, a significé changer de vie ; entrer dans une expérience transformatrice, inconditionnelle et collective. Ma gratitude va, en premier lieu, à mon directeur de thèse, François MAIRESSE qui, par son enseignement, m'a initiée au monde de la recherche, fondé ma base de connaissance et inspiré la réflexion ici présentée, mais aussi pour ses conseils, son soutien, sa grande disponibilité, sa confiance, et son infinie patience.

Je remercie vivement chacun des membres du jury d'avoir accepté de lire mon travail. Marie-Christine BORDEAUX, Jacqueline EIDELMAN et Bruno PEQUIGNOT.

Je tiens à exprimer mes remerciements à Bruno PEQUIGNOT pour son regard de sociologue, et à Raphaëlle MOINE ; à l'Ecole doctorale 267 qui m'a offert les meilleures conditions pour réaliser ce travail, à l'équipe pédagogique de l'UFR Arts & Médias ; à Marc BOISSONNADE, Cécile CAMART et Sophie RATTO, pour m'avoir accueillie, formée, entourée et avoir confié les missions d'enseignement ; à l'équipe du CERLIS, grâce à laquelle j'ai découvert une vraie vie de laboratoire...

Je remercie Egle RINDZEVICIUTE pour les échanges autour des toutes premières orientations. Je remercie Jacqueline EIDELMAN pour l'organisation et l'accès aux réunions de concertation interministérielles. Armelle VILPELET, Efi KALAMPOUKIDOU, Skaidra KULAKAUSKIENE, Themis HALVANTZI-STRINGER n'ont pas manqué à l'appel pour me conseiller sur les questions de guidage et m'introduire auprès des guides européens, des présidents d'associations, des experts, enseignants qui, tous, ont nourri les données faisant la base de ce travail doctoral : je leur exprime ma sincère gratitude ; sans oublier Thérèse Martin pour ses conseils méthodologiques de rédaction.

Je remercie Henri et Brigit MARTRAIX pour leur inspiration dès les années de master ; Jean Pierre MAURY pour ses conseils, débats et précisions de la terminologie européenne. Katherine BREHAMET ; Michèle REVIAL pour ses relectures, conseils éditoriaux, son écoute et chaleureux soutien.

Mes remerciements vont également à Michel et Tao GUEVEL, Bruno et Drina HUISMAN et à l'association de La Villa Daumier, qui m'ont soutenue et hébergée ces deux dernières années.

Je n'oublie pas, bien sûr, les amis-collègues-docteurs-doctorants : Maria EINMAN, Zahra JAHAN BAKHSH, Vilte JANUSAUSKAITE, Tom DURAND, Audrey DOYEN, Mathilde CASTEL, Cindy LEBAT, Olivia GUIRAGOSSIAN, Agnès PASTORINO et Vanessa FERREY.

Enfin, je remercie de tout cœur mes chers parents...

Liste des abréviations

AFEST	Actions de Formation en situation de travail
AFNOR	Association française de normalisation
CARAP	Cadre de référence pour les Approches plurielles des Langues et des Cultures
CCI Paris IDF	Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris-Ile-de-France
CECR	Cadre européen de référence pour les langues
CEDEFOP	Centre européen pour le développement de la formation professionnelle
CELV	Centre européen pour les Langues vivantes
CEN	Comité européen de normalisation
CFET	Conférence des Formations d'Excellence au Tourisme
CJCE	Cour de Justice de l'Union Européenne
CNAM	Conservatoire national des Arts et Métiers
CPV	Common Procurement Vocabulary
DGE	Direction générale des Entreprises
ECVET	European Credit system for Vocational Education and Training
EQF	European Qualification Framework
FEG	Fédération Européenne des Associations de Guides Professionnels
GRETA	Groupement d'Etablissements
ICOMOS	Conseil International des Monuments et des Sites
INSEE	Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques
IRFGT	International Research Forum on Guided Tours
ISCO	International Standard Classification of Occupations
JOUE	Journal officiel de l'Union Européenne
MCC	Ministère de la Culture et de la Communication
MEAE	Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères
MEFI	Ministère de l'Économie et des Finances
MEN	Ministère de l'Education nationale
MESRI	Ministère de l'Enseignement supérieur et de l'Innovation
NAF	Nomenclature d'Activité Française
NQF	National Qualification Framework
OCDE	Organisation internationale de Coopération et de Développement économiques
RNCP	Répertoire national des certifications professionnelles
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
WFTGA	World Federation of Tourist Guide Associations

Sommaire

INTRODUCTION GENERALE.....	- 10 -
PREMIERE PARTIE :	- 28 -
Éclairage historique, présentation de la recherche et cadre conceptuel	- 28 -
Chapitre I. Historique du métier de guide	- 29 -
I.1. Histoire du métier en Europe, de l'Antiquité à nos jours.....	- 29 -
I.2. Les acteurs organisant, de nos jours, l'activité des guides.....	- 38 -
Chapitre II. Eclairage méthodologique du terrain de recherche	- 46 -
II.1. Présentation de la recherche.....	- 47 -
II.2. Problématique de la recherche	- 64 -
II.3. Présentation des enquêtes	- 78 -
Chapitre III : Cadre conceptuel de l'objet L'approche du phénomène du guidage par compétence (s)	- 94 -
III.1. Étudier le métier de guide-conférencier à partir de la notion de compétence -	94 -
III.2. Les dimensions de la compétence du guide	- 97 -
III.3. La normalisation de la compétence de guide à travers le système de formation ..	-
115 -	
DEUXIEME PARTIE : Le cadre et le champ de l'activité de guide européen qualifié . -	134 -
Chapitre IV. L'environnement et les conditions de travail du guide européen : cadres stratégique et juridique de la profession.....	- 137 -
IV.1. Les stratégies d'organisation de la profession	- 137 -
IV.2. Cadre juridique. La transposition des stratégies dans la réglementation européenne : la reconnaissance par la loi du point de vue du législateur	- 144 -
Chapitre V. L'action du guide dans le champ de la médiation	- 161 -
V.1. Le guide au sein du champ de la médiation	- 161 -
V.2. Le rôle de guide professionnel à l'aune de son champ d'action.....	- 177 -
Chapitre VI. La nature de l'activité saisie de l'intérieur : la perception par les guides	- 192 -
VI.1. Les phases de la visite guidée	- 194 -
VI.2. La situation de guidage - une situation rhétorique.....	- 199 -

VI.3. Les attentes des visiteurs concernant la visite créent une situation rhétorique....	- 202 -
VI.4. Les techniques des guides professionnels qualifiés	- 216 -
VI.5. La visite guidée entre tradition et subversion	- 227 -
TROISIEME PARTIE.....	- 238 -
La gestion de la compétence du guide à travers la normalisation de l'activité et du système de formation en Europe entre 2000 et 2020.	- 238 -
Chapitre VII	- 241 -
La normalisation et les systèmes de développement des compétences de guide en Europe..	- 241 -
VII.1. Crises, régulation, normalisation	- 243 -
VII.2. Normaliser la compétence	- 245 -
VII.3. Normaliser la compétence de guide	- 254 -
VII.4. Normalisation, certification, standardisation, qualification : de l'informel au formel	- 270 -
Chapitre VIII	- 288 -
Normalisation et transformations : la réforme de la formation des Guides-conférenciers en France.....	- 288 -
VIII.1. Le débat autour de la normalisation du système de formation en France..	- 289 -
VIII.2. Gestion de compétence : le rôle des universités	- 305 -
VIII.3. Les réactions professionnelles et « citoyennes » au métier de guide-conférencier.....	- 319 -
Chapitre IX.....	- 333 -
La normalisation des formations en Europe.....	- 333 -
IX.1. La première proposition de normalisation de la formation – la norme DIN en Allemagne.....	- 333 -
IX.2. Réactions et différenciation par rapport au modèle de normalisation.....	- 338 -
IX.3. Le rôle des associations et ses conséquences.....	- 348 -
IX.4. Normalisation et formations qualifiantes.....	- 355 -
CONCLUSION GENERALE.....	- 375 -
1. Démarche de l'analyse critique	- 375 -

2. La compétence du guide	- 378 -
3. Le risque de l'Europe.....	- 389 -
TABLE DES TABLEAUX	- 396 -
TABLE DES FIGURES.....	- 398 -
BIBLIOGRAPHIE	- 399 -
I. Ouvrages généraux	- 399 -
II. Ouvrages spécifiques	- 407 -
III. Littérature grise : Thèses de doctorat, rapports et études	- 418 -
IV. Documents stratégiques.....	- 421 -

INTRODUCTION GENERALE

Nous partons à l'exploration du monde du guidage – un terme approprié à l'activité de guide que nous connaissons tous, plus ou moins, à travers la visite guidée. Ce moment de quelques heures, que chaque lecteur a pu vivre, est le résultat de multiples convergences reliant technique, communication et émotions.

Pour comprendre ce moment et ce qui l'entoure, nous avons suivi le chemin tracé par les sciences de l'information et de la communication. Le filtre de la notion de compétence nous a paru éclairant, car elle seule parle aussi bien aux concepteurs qu'aux praticiens des fonctions et des tâches que nous rencontrerons sur ce chemin. C'est également par le prisme de la compétence que l'observation de l'activité dans plusieurs pays d'Europe a été possible, car pour parler de l'activité de guide, si nous passons par les termes inappropriés, il est possible de se faire une idée de sa non-apparition. Nous allons donc observer son évolution, mais d'une manière particulière, en cherchant à concentrer notre attention sur les liens qui lient les notions, les concepts et d'autres éléments.

Les forces composantes de la forme « Guide » actuelle

Les guides reçoivent en héritage¹ une catégorisation établie en fonction des territoires couverts par leurs compétences spécifiques de l'interprétation du patrimoine². Depuis 2003, une place est réservée au territoire d'action des guides européens par un consensus normatif. Les guides européens « interprètent le patrimoine culturel et naturel d'une aire géographique déterminée » sur la base d'une « qualification spécifique pour guider sur ce territoire³ ». La

¹ *Dictionary of Occupational Titles*, Index revised, fourth edition, provided, as a public service, by ITA. Obsolète aujourd'hui, car trop complexe pour l'utilisation automatique. Ce référentiel classifie les guides comme suit : « guide », « guide de l'aéroport », « guide des croiseurs », « guide délégué », « guide accompagnateur », « guide des publics locaux », « guide des publics étrangers », « guide de pêche ou de chasse », « guide des plantes », « guide des sites, *cicerone* ».

² Kathleen Lingle Pond, *The professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*, John Wiley & Sons, INC 1993, p. 30, 168. Ainsi, nous avons les : guides touristiques (*tour guides*), guides des villes (*urban guides*), guides officiels (*Gouvernement guides*), guides-conducteurs (*driver-guides*), guides des industries (*business guides* or *industry guides*), guides de loisirs (*adventure guides*), guides accompagnateurs (*tour managers*), guides interprètes (*interpreters*) et guides des musées : bénévoles (*docents : volunteer guides*).

³ La norme EN 13809:2003 du Comité européen de normalisation fixe cette obligation. La Directive 2013/55/UE porte, elle, sur la transparence et l'évaluation des professions réglementées ; elle définit les règles de la reconnaissance professionnelle en précisant l'équivalence des qualifications professionnelles, les conditions de la libre prestation de services et d'établissement de l'activité au sein de l'Union européenne.

compétence de guide européen évolue dans un espace conçu, vécu et perçu. Dès lors nous pouvons parler de territoire professionnel.

Ce territoire distribue *in fine* les fonctions de l'interprétation et de la représentation, ainsi que les missions d'accueil et d'accompagnement. Les guides contrôlent l'ensemble des tâches en découlant. Par-là, ils se trouvent dans une lutte constante pour la redéfinition de ses frontières⁴.

A travers la relation des guides à leur champ d'action, nous retrouvons les reconfigurations des savoirs et pouvoirs professionnels, ce qui confère un rôle aux guides dans la division de leur travail. Ce faisant, ils participent à l'élaboration de la politique publique de la conduite de visites guidées dans les espaces publics. Nous savons que la réglementation nationale impose généralement trois compétences de base, (trois unités d'enseignement) : maîtrise des langues, connaissances spécifiques de travail avec le public et savoirs opérationnels. On ne manquera pas de relever que la dimension que l'on attribue à la personne du guide peut, ainsi, sembler décalée quand d'autres opérateurs culturels sont à l'œuvre et que les nouveaux vecteurs de diffusion de l'information et du savoir paraissent bien plus efficaces que la parole d'un passionné d'histoire de l'art...

Si nous pouvons admettre que l'interprétation du patrimoine est une compétence spécifique du guide, elle ne ressort pas comme compétence centrale dans les programmes décrits, où l'on voit relativement peu d'unités sur les lectures possibles du patrimoine et de l'histoire. En témoigne la multitude des appellations liées au guidage (Tab. 1). Peut-être ce fait est-il lié à certaines tensions autour de la circulation de parole ayant trait aux récits nationaux ? Les musées évoquent ce problème plus aisément à travers la question du droit de parole, mais ils ne sont pas les lieux centraux du guidage. Les normes de définition et de formation ne sont pas intégrées dans les musées, comme nous pouvons l'observer à travers les titres des guides employés.

⁴ Andrew Abbott, *The System of Professions, an Essay on the Division of Expert Labor*, Chicago and London, The University of Chicago Press, 1988.

Titre professionnel : intitulés en Europe et au-delà

Espace public	Musées
Guide-conférencier, Guide-interprète (France)	Guide-conférencier (Louvre, Paris)
Tsuāgaido ツアーガイド (Japon)	Museum volunteer (Tokyo National Museum)
Cicerone (Italie)	Guide (musée du Vatican)
Tourist guide (Europe, États-Unis)	Docent (Smithsonian National Air and Space Museum, Washington D.C.) Blue Badge guide (British Museum, London)
Tour-guide, accompagnateur (Europe, Nouvelle-Zélande, Australie)	Blikopener (Stedelijk Museum, Amsterdam)
Greeter, local...	Storyteller (Sugar Hill Children's Museum of Art & Storytelling, New York)

Tab. 1 Les titres des guides au musée, dans le monde

L'approche par compétence de la formation professionnelle est issue de la pression des institutions internationales et vise plutôt à faire le tri entre étudiants compétents pour l'industrie et étudiants non compétents selon le standard minimal.

Des rapports nationaux rendus à la Commission européenne en 2015, il ressort la volonté de réorganiser le cadre de la profession dans la totalité des pays européens, face à l'impératif de la libre circulation. Ceci modifie les textes légaux concernant les guides, complétés par les compétences spécifiques territoriales. Les capacités spécifiques des guides mis en situation professionnelle ont créé une possibilité d'exercer leur compétence spécifique d'interprétation et de représentation. D'après le référentiel-métier européen, le guide est employé en vue d'accompagner les visiteurs en interprétant les lieux visités⁵.

⁵ Esco est la classification multilingue des aptitudes, compétences, qualifications et professions européennes. Elle est pertinente pour le marché du travail, l'éducation et la formation dans l'UE. La hiérarchie des professions dans l'Esco est issue de l'utilisation de l'Isco-O8 (OIT). Les guides assistent les individus ou les groupes lors de toute installation artistique, de tout voyage ou de toute visite touristique ou dans des lieux d'intérêt touristique, tels que les musées, les monuments et les lieux publics. Ils aident les personnes à interpréter le patrimoine culturel d'un objet, d'un lieu ou d'une région et leur fournissent des informations et conseils. [traduit par l'auteur]

Cette compétence spécifique est décrite comme un processus de communication ayant pour but de révéler la signification du lieu ou de l'objet visité⁶. Dans ce sens l'interprétation engage une communication spécifique propre au domaine de la médiation culturelle avec les publics, qui cherchent à les distraire dans les musées, parcs, sites historiques où les visiteurs se rendent pour répondre à leurs besoins⁷. Par-là, la compétence spécifique de l'interprétation est considérée comme une approche communicationnelle du territoire, au sens où l'entend Michèle Gellereau :

« [...] le guide, dans son travail d'interprétation, est un acteur qui met en lumière un caractère important de la médiation culturelle : une rencontre participant à la construction d'un « monde commun », dans des modalités diversifiées où l'interprétation des lieux se construit à plusieurs⁸ ».

La classification plus récente se base sur les concepts relatifs aux professions, sur les connaissances, aptitudes et compétences⁹ désignées par les experts du marché de travail ; la profession bénéficie d'une protection juridique partielle, organisée soit de manière directe et centralisée par la loi, soit de manière indirecte et décentralisée par le biais du système de la formation normalisée. Un tel encadrement de l'interaction des acteurs génère le savoir-agir face aux publics ou agir téléologique, régulé par des normes¹⁰. Il s'agit de réaliser un acte de transmission des savoirs selon les modalités communicationnelles mises en place, afin de produire des connaissances nouvelles sur le lieu, comprises comme services ou produits, du guide à son visiteur. Le guide construit son discours sur l'action de pratiquer le lieu, qui signifie « *manipulation d'objets, propositions de comportements, attentes qui conduisent ses propos*¹¹ ».

La définition par le territoire de l'activité de guide entre en contradiction avec la logique de libre circulation¹². Deux logiques s'opposent : l'activité locale de guide et la production

⁶ Association for Heritage Interpretation (AHI), The professional network for heritage interpreters: <https://ahi.org.uk>, consulté en octobre 2020.

⁷ Sam Ham, *Making a difference on purpose*, Folkrum Group, 2013.

⁸ Michèle Gellereau, *Les mises en scène de la visite guidée*, Paris, L'Harmattan, 2004.

⁹ Selon Classification européenne des aptitudes/compétences, certifications et professions (ESCO) : aptitudes et compétences essentielles de guide : accompagner les visiteurs sur les sites d'intérêt, assurer de bonnes relations de travail et le respect des normes de santé, sécurité et hygiène, garantir un service client de qualité, informer les visiteurs sur les lieux d'une tournée, collecter les droits d'entrée, mener des activités éducatives, parler plusieurs langues, utiliser différents moyens de communication, assister les clients ayant des besoins spécifiques, former des guides : <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation>.

¹⁰ M. Gellereau, *Les mises en scène de la visite guidée*, op. cit., p. 41.

¹¹ *Ibid.*, p. 66.

¹² Nicolas Blanche, *Le principe de territorialité de la propriété intellectuelle*, Paris, L'Harmattan (Logique juridique), 2002, p. 18-26.

globalisée des destinations. La première a tendance à cloisonner les marchés, d'où une segmentation de l'offre et de la demande constituées. L'autre tendance, celle du produit global, tend à standardiser les pratiques, à harmoniser les activités et à ouvrir le marché.

Il s'avère que la reconnaissance au niveau local n'est pas envisageable sans la délimitation du champ d'action et de la nature de l'activité. Ainsi, la profession est positionnée dans le monde de la culture, régi par le tourisme. Et les différentes provenances de l'offre et de la demande se traduisent par une concurrence déloyale sur le terrain d'exercice de l'activité de guide.

La liberté d'établissement sur le territoire est concrétisée par la reconnaissance de la qualification professionnelle provenant du système de formation.

L'organisation collective des guides européens est conduite afin de stabiliser leur intérêt commun (territoire et définition de l'activité), l'autorisation d'exercer et l'obligation de mission. Elle est encouragée à limiter elle-même la concurrence et à réguler sa juridiction. Cette juridiction fait l'objet de négociations avec les autorités et les employeurs pour positionner et reconnaître la profession¹³. Si la profession était encadrée par des lois au cours des années 1950, dans la majorité des pays européens, aujourd'hui sa « libération » progressive pousse à une prise en charge du contrôle de l'entrée dans la profession par les groupements professionnels eux-mêmes. Sans l'intérêt commun stabilisé, la profession ne peut plus prétendre à la légitimité sociale, ce qui fait d'elle un groupe d'intérêt.

Le guide à la tête d'un groupe, lors d'une visite, porte alors une responsabilité déléguée par le visité et par le visiteur, responsabilité qui implique le sens du devoir et du désintéressement¹⁴. La responsabilité de l'entreprise ou de l'institution, qui délègue la parole aux guides est directe. L'analyse des effets d'une telle interaction souligne la responsabilité morale qu'assume le guide à l'égard des populations locales et des partenariats avec d'autres instances publiques ou privées. Elle ressort davantage face aux tensions interprofessionnelles autour du guide.

L'action du guide – composée de gestes, de récits, de liens d'appartenance professionnelle et personnelle, de son lieu de vie qui est souvent son lieu de travail – constitue

¹³ Claude Dubard, Pierre Tripier, Valérie Boussard, *Sociologie des professions*, 4^e éd., Paris, Armand Colin, 2015, p. 100-101.

¹⁴ Jean-François Zobrist, *La belle histoire de Favi. L'entreprise qui croit que l'homme est bon*. Tome 2 : *Notre management et nos outils*. Ed. Humanisme & Organisations (coll. Management), 2007, p. 253.

le territoire professionnel desservi. Cette construction matérielle et symbolique du territoire professionnel fait de celui-ci un espace. Cet espace, approché par la méthode compréhensive, mène vers la classification tripartite : espace conçu/ espace perçu/espace vécu. Et c'est dans cet espace qu'évolue la compétence de guide européen.

L'*espace conçu* désigne les constructions du savoir abstrait et le savoir-faire. L'espace est *perçu* à travers les filtres sociaux, propres à chaque individu. L'*espace vécu* maintient une tension entre espace perçu et espace conçu, et participe à leur redéfinition¹⁵.

A partir de là, nous pouvons évoquer l'espace social, qui vient encadrer les rapports sociaux autour du phénomène du guidage. Il s'agit de la somme des représentations, des pratiques et des connaissances environnementales de chaque acteur impliqué dans son organisation.

Cet espace, chez Pierre Bourdieu¹⁶, est défini par l'extériorité réciproque des positions. Il s'agit du positionnement de l'individu, du travail intellectuel, des idées et des œuvres. Ainsi, nous amplifions notre questionnement par les interrogations suivantes :

Quel monde comprend les guides et les inclut ? Les guides comprennent-ils ce monde ? Si, d'après l'auteur, l'incorporation des structures sociales s'opère sous la forme d'espérances et d'anticipations, et à travers une maîtrise de la compétence acquise par la pratique de l'espace englobant, comment s'exprime-t-elle chez les guides ? Qu'est-ce qui dépend d'eux et qu'est-ce qui ne dépend pas d'eux ?

A la lumière de ce questionnement, la figure de guide est caractérisée par la position, la localisation et la place qu'elle prend et occupe dans l'espace à travers ses propriétés professionnelles : travail, lieu d'apprentissage. L'espace de sociabilité. La sociabilité permet ainsi de réfléchir aux types d'accords, à leurs acteurs, aux différentes pratiques, aux normes comportementales et aux discours qui les soutiennent.

Les espaces de la visite guidée

Le territoire des guides est constitué des lieux de *reconnaissance* mais aussi de *visite*, qui peut être comprise, elle aussi, comme un espace conçu, perçu et vécu comme une *relation* ou un *lien*. Dans le contexte de la visite guidée, cet espace peut être saisi autant par son extériorité (limites de l'action des guides) que par son intériorité (nature et limites de

¹⁵ Guy Di Méo, *Géographie sociale et territoires*, Paris, Nathan Université (Fac géographie), 1998, p. 27.

¹⁶ Pierre Bourdieu, *Méditations pascaliennes*, Paris, Le Seuil (Liber), 1997, p. 187-196.

l'interaction). L'espace de la visite guidée s'ouvre à partir d'une *relation* qui tient ensemble les visiteurs, *le visité* et leur interprète, relation matérialisée en espaces-lieux¹⁷. Les flux de visiteurs participent à sa segmentation.

La visite guidée est une construction des rôles et de relations¹⁸. C'est une forme de communication humaine qui implique fondamentalement une transmission d'information spécifique. Cette information devrait être perçue en tant que telle par le ou les récepteurs, c'est-à-dire qu'elle devrait modifier leur comportement par l'intermédiaire d'une modification de leurs croyances relatives au monde.

Ainsi, ce type de communication qui s'opère lors de la visite guidée apparaît comme une forme de lien social. En expliquant l'espace visité, les guides lui donnent un sens, ce qui peut être considéré comme l'exercice d'un pouvoir indirect. Puisque les circuits et le langage sont décidés en vertu de l'appartenance à un groupe, exprimé par une thématique, un circuit ou un programme, nous pouvons dire qu'ainsi s'ouvre un espace de communication, qui est aussi un espace politique propre à cette situation.

Chaque visiteur est doué d'une *vie ou énergie* ; dans la visite guidée, il existe une possibilité de l'activer d'une manière contrôlée. Ainsi devient-elle sécurisée. C'est par cette confrontation que se considèrent également les caractéristiques de la médiation culturelle qui mobilise des moyens pour approcher le patrimoine par un processus d'appropriation et de son redéploiement dans nos propres vies et de construction de nos personnalités¹⁹. C'est en ce lieu que se rencontrent un guide, un médiateur culturel, un animateur du patrimoine, un guide-accompagnateur et, éventuellement, un conservateur de musée.

L'espace de la visite est un espace délimité : temporellement, matériellement, cognitivement²⁰. Par ce dernier biais, la langue comprise comme un élément de la culture et de la civilisation acquiert du poids. Les guides locaux sont recrutés pour leurs compétences culturelles et leurs qualités relationnelles. Ils ont aussi un contact privilégié avec la population

¹⁷ Ces sont des espaces publics/privés, intérieurs/extérieurs, des lieux de savoirs, des lieux de pouvoir étatique (parlements, sièges, bureaux), des lieux de mémoire, l'espace public (rues, quartiers, villes, régions, pays) ; transports (bateaux-mouches, croisières, bus, voiture...).

¹⁸ Francis Gandon, Gilles Fauconnier, « Espaces mentaux », in *Communication et langages*, n° 67, 1^{er} trim. 1986, p. 124 : www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_1986_num_67_1_1750_t1_0124_0000, consulté en août 2018.

¹⁹ Serge Chaumier, François Mairesse, *La médiation culturelle*, Paris, Armand Colin, 2013, p. 52.

²⁰ Cora Cohen-Azria et Dominique Lahanier-Reuter (dir.), *Conscience disciplinaire. Les représentations des disciplines à la fin de l'école primaire*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2013, p. 61.

et témoignent concrètement de la réalité quotidienne dans leur pays. Ils se chargent, alors, de traduire les commentaires dans la langue de choix du visiteur.

Depuis la réforme du statut professionnel, les remises en question des conditions de l'activité forcent les guides à s'exprimer au nom d'un « nous » affirmé²¹. Cet engagement collectif les amène à partager et à assigner des rôles supplémentaires²². Ce sentiment est vécu par les guides comme un signe de professionnalité qui se traduit par une compétence d'adaptabilité²³ et de médiation²⁴ supposant à la fois *espace* et *relation*²⁵. Chaque face à face, ainsi lié, ouvre un nouvel espace qui lui est propre, composé de puissantes organisations invisibles²⁶.

Les limites de la compétence

La profession de guide s'est structurée à la limite de celle des guides accompagnateurs²⁷. Le guide cherche aussi à s'affirmer dans le monde profane où la visite peut être assurée par un bénévole. Sur ce même terrain, il rencontre d'autres types de médiateurs

²¹ Dans un texte collectif, publié le 3 août 2020 dans Le Monde, « La Tribune », les guides-conférenciers alertent sur le sort de leur profession : « Cette diversité des statuts et régimes est la première source d'inégalités au sein de notre profession : chacun pour soi et tous désunis. Mais aujourd'hui, les guides-conférenciers dans leur diversité s'unissent, car tous ont été privés d'activité et n'ont pas de visibilité sur l'avenir. Tous sont inquiets pour leur devenir et conscients que rien ne doit être comme avant. La profession se lève comme un seul homme, parle d'une seule voix. » ; / "Tourist guides work in a profession that is dependent on physical well-being. Although we hope it never happens, anyone of us can suffer an accident, loss of voice or temporary incapacity. At such times it's comforting to know that totally confidential support is close at hand. The Benevolent Fund has been working for over 50 years, helping qualified tourist guides of whatever region or association in time of need. As a registered charity (Number 211562), the Fund's activities are governed by Rules. The assistance provided is not only financial. It might be a friendly voice at the end of the phone, an unexpected bunch of flowers at a difficult time, a hospital or home visit, a helper with the shopping, or your hosts at the annual outing for guides that the Fund has helped over the past year. All of this work quietly goes on, respecting the privacy and confidentiality of the mission of the Benevolent Fund, British Guild of Tourist Guides (BGTG) Benevolent Fund.

²² Gérard Valléry et al., *Psychologie du travail et des organisations : 100 notions clés*, Paris, Dunod, 2016.

²³ « The Professional guide will always find a solution to come in or to come out, when the others people will get in trouble », FEG meeting, Berlin 2014. « Il est comique à cet égard, de constater que les sites de faux guides prétendant 'être différents' proposent, en tout premier lieu de visite, Montmartre ! [...] Il serait divertissant qu'un touriste ayant suivi ces 'guides' leur demande d'aller à la Sainte-Chapelle ou au musée Nissim de Camondo ! » Syndicat professionnel GIC, 2016.

²⁴ D'après Bernard Lamizet et Ahmed Silem, c'est une forme d'articulation, de dialectique entre le singulier et le collectif, l'influence étant considérée comme une forme de médiation de décision. Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication, Ellipses, Paris, 1997, voire médiation.

²⁵ Jean-Pierre Couture, « La pensée politique de Peter Sloterdijk : de l'émancipation micropolitique à l'esthétique du monstrueux », thèse de doctorat en Science politique, Université du Québec à Montréal, 2009.

²⁶ Peter Sloterdijk, *Bulles. Sphère I*, tr. O. Mannoni, Paris, Fayard (Pluriel Philosophie), 2002, p. 22-31.

²⁷ Directeur du circuit : personne qui, pour le compte de voyageurs, dirige et supervise le déroulement d'un voyage, s'assurant que le programme est suivi, tel que le décrit la brochure et qu'il est vendu au voyageur/consommateur. La norme européenne EN 13809 : 2003, 2.3.2 sépare l'accompagnateur en tant que représentant d'un voyageur assurant une assistance de base aux voyageurs.

qui créent à leur tour des occasions, des lieux de partage. Avec eux, le guide partage le droit de parole face au public, dans un espace à la fois conquis et sans cesse redéfini.

Même si le territoire et l'espace sont intimement liés, nous ne les prenons pas ici comme des synonymes. Dans ce travail, le *territoire* est compris comme un élément de l'espace, dont il est acteur avec le rôle de le limiter physiquement et symboliquement pour que l'identité, le statut et la norme puissent s'articuler. Autrement dit, la visite, dématérialisée, sans territoire et sans langage approprié, n'est pas possible.

Le guide face à la libre prestation de services et l'impératif d'assurer la mobilité professionnelle – une liberté européenne entravée ?

Face à l'évolution du cadre législatif européen, le cadre de la profession s'est trouvé remis en cause. Dans ce contexte, l'analyse des conditions d'exercice de l'activité de guide soulève plusieurs problématiques que nous nommons plus loin des tensions.

Le caractère « transnational », lucratif et ponctuel, de la « prestation de services »²⁸ par rapport au libre établissement des travailleurs, tient à la « valorisation des richesses historiques et à la meilleure diffusion possible des connaissances relatives au patrimoine artistique et culturel d'un pays »²⁹. C'est ici que se situe la première tension.

Ce caractère transnational, lucratif et ponctuel de l'activité est officiellement reconnu par la jurisprudence spécifique de l'activité de guide. Désormais, une visite guidée, assurée par le même guide, peut être délivrée partout en Europe si elle ne menace pas la sécurité du territoire ou la pérennité des systèmes d'assistance sociale des Etats membres. On note que, par sa définition temporaire et occasionnelle, la prestation de services ne présente pas le même risque de concurrence à l'égard des professionnels établis, ni les mêmes dangers pour l'intérêt général, que le libre établissement, qui, lui, est définitif³⁰.

²⁸ Car, dans le cadre général du Traité (TFUE), la prestation de services est définie comme le fait, pour le ressortissant d'un Etat membre établi dans un pays de la Communauté, d'effectuer, à la demande d'un client se trouvant dans un autre Etat membre, à titre temporaire, indépendamment et contre rémunération, des tâches relevant d'une activité lucrative indépendante, autre que la vente ou l'achat de marchandises et le transfert de capitaux.

²⁹ CJCE, 3 déc. 1974, Van Binsbergen (préc.); 18 janv. 1979, Van Wasemael (Rec. CJCE, p. 35); 4 déc. 1986, Commission c/ République française (préc.).

³⁰ La distinction entre l'établissement qui implique une installation durable dans l'Etat d'exercice et la prestation de services qui est une activité isolée, effectuée par un ressortissant établi dans un autre Etat, est importante, car elle souligne le lien spécifique au territoire par des compétences spécifiques, garanties par la réussite à un examen.

Pour l'Institution communautaire, l'intérêt général, consistant en la valorisation des richesses nationales, peut justifier l'exigence de qualifications professionnelles. Ce qu'elle conteste, c'est le maintien de ces exigences dans le cas spécifique des guides accompagnateurs salariés d'une entreprise de tourisme qui organise, à partir de son siège, des voyages de groupe pour des touristes, d'après la Commission européenne³¹.

La distinction entre ces deux statuts professionnels est fixée par les normes européennes depuis 2003 ; mais, sur le territoire, il est toujours impossible d'établir des frontières solides. Les normes ou procédures formalisées engendrent plusieurs catégories de statuts provenant d'« automatismes »³² administratifs. Les dénominations des fonctions, quant à elles, proviennent des documents stratégiques ayant pour cible commune le client, l'utilisateur, le consommateur. Dans ce contexte, le « principe de proportionnalité » avec celui de subsidiarité posent les questions suivantes que nous faisons nôtres dans la construction de notre réflexion sur la compétence de guide en évolution :

- La réglementation *ad hoc* de l'activité de guide est-elle suffisamment justifiée au regard de l'objectif d'intérêt général ?
- Comment se relie-t-elle aux questions de sécurité publique ?
- Cette réglementation est-elle nécessaire compte tenu de l'objectif recherché : la protection du consommateur ou la protection du patrimoine ?
- Les exigences de qualifications professionnelles sont suffisamment justifiées au regard des objectifs comme le développement d'emplois, l'accès au marché et le développement de l'activité à une échelle plus large, ainsi que la proportionnalité de l'exigence d'un diplôme universitaire.

Ainsi émerge une deuxième tension autour de la volonté de stimuler la contribution à la croissance économique par des mesures de soutien du Marché unique, sans prendre en compte la situation spécifique au cas des guides qui dicte leurs comportements. La culture n'est pas une marchandise comme une autre, pourquoi ?

Une assimilation entre la prestation du guide et une prestation de services ordinaire – telle qu'elle peut être réglementée par le droit de la consommation – est sous-jacente dans l'approche

³¹ Jean-François Couzinet, Note, *Recueil Dalloz*, 1991, p. 465.

³² Jacques Leplat, « Les automatismes dans l'activité : pour une réhabilitation et un bon usage », in *Activités* [En ligne], 2-2 | octobre 2005, consulté en septembre 2018. <http://journals.openedition.org/activites/1797> : DOI : 10.4000/activites.1797

de la Commission européenne³³. Or, la culture, par définition, est une production sociale qui structure les comportements ; c'est un ensemble de valeurs, de signes, de symboles partagés comme un bien commun plutôt qu'échangés en tant que service. Cependant, les guides sont des professionnels de leur transmission, ce qui les soumet, selon les normes européennes, au droit de la consommation dans leurs relations avec les usagers non-professionnels. L'activité de guide fait alors l'objet de débats contradictoires selon leurs valeurs, besoins et intérêts des acteurs.

La troisième tension provient du rapprochement de la profession de guide avec quelque 800 professions dites libérales dont l'organisation est remise en cause dans un but de simplification. Or, « *il n'y a rien de commun entre un guide-conférencier qui exerce le plus souvent son activité en tant qu'auto-entrepreneur et un notaire ou un huissier de justice, à la fois en termes de métier, de revenus ou de risque de monopole sur un territoire...* »³⁴, selon les responsables des formations des guides-conférenciers. Mais en quoi la profession de guide est-elle différente ?

L'importance de la définition consensuelle

Les conceptions nationales divergent et on se pose naturellement la question : qui en est responsable ? D'abord, en droit privé, « est déloyal et illicite tout comportement ou pratique commerciale qui est trompeur ou qui contrevient de toute autre manière aux règles de la bonne foi et qui influe sur les rapports entre concurrents ou entre fournisseurs et clients »³⁵. Ici, l'acte de concurrence comprend les concurrents, les consommateurs et les clients de l'ensemble des activités qui concernent la production, la distribution et la consommation de biens ou de services à travers deux éléments : l'échange de prestations et de contre-prestations et leur caractère lucratif. Par conséquent, le fait que de telles activités relèvent d'une réserve d'activité (monopole) importe peu et ne régule pas la concurrence. Fournir des renseignements faux, même en toute ignorance, trompe les clients. Pour ces derniers, le résultat n'est pas moins éloigné de la réalité que dans le cas d'une tromperie intentionnelle qui, dans le cas du guide, est souvent issue d'une formation inappropriée ou de la mauvaise interprétation d'un rôle peu défini. La concurrence est faussée lorsque la demande est déterminée sur la base d'indications inexactes : la comparaison objective de l'offre n'est plus possible. La clarification des termes

³³ Avis : réunion interministérielle, à laquelle participait un avocat spécialisé en droit de l'UE représentant la Fédération des guides-interprètes et conférenciers, Paris, novembre 2016.

³⁴ Patrick Courtin, Brice Duthion, Sylvain Zeghni, *Lettre ouverte « Contre la « réforme » du statut de guide-conférencier*, Paris, 2017.

³⁵ Loi fédérale contre la concurrence déloyale, 19 décembre 1986 RS 241, article 2.

et des conditions d'exercice s'impose donc. La définition commune à tous les milieux pourrait également répondre à un besoin des guides de résoudre le problème de la concurrence déloyale. Cette notion est fortement présente dans les discours que nous avons recueillis.

D'autre part, les représentants des autorités politiques expriment le besoin de répondre aux exigences de la Commission, depuis 2014, d'accroître l'équité sur le marché intérieur : « Nous devrions faire en sorte que toutes les règles de l'UE en matière de mobilité des travailleurs soient mises en œuvre de manière juste, simple et efficace par un nouvel organisme européen d'inspection et d'application »³⁶.

L'« impératif délibératif »³⁷, pratique participative de la prise de décision, vise à impliquer une pluralité d'acteurs disposant de compétences et de statuts variés, au-delà de ceux qui sont habilités à décider dans le cadre d'un gouvernement représentatif. Ses contraintes sont connues : « La difficulté des jugements [...] résulte d'une convergence circonstancielle [...] »³⁸, d'où un fort risque de « consensus apparent »³⁹, qui pourrait mener au compromis apparent, mais donc aussi à la crise, et peut-être transformation, de la profession.

A partir de l'observation des réunions interministérielles de concertation autour d'une nouvelle approche de la profession et du patrimoine, que nous avons pu effectuer en 2015-2017 en France, nous constatons que l'origine du malentendu réside dans l'ignorance de qui, à la fin, statue sur l'organisation de la profession. Pour résoudre cette situation, la Commission propose un exercice de normalisation, que le milieu muséal a dû déjà connaître dans les années 2000. Pour englober la profession de guide dans son ensemble, il est nécessaire de prendre en compte les interrogations de ses partenaires, dans ce cas précis : des ministères pilotant la transposition des directives « Services » et « Qualifications professionnelles ».

Pour ces acteurs, il s'agit de retenir que cet exercice de normalisation ne vise pas à harmoniser, au niveau de l'UE, l'ensemble des réglementations de chaque Etat membre ; mais plutôt de se poser des questions sur l'état de la réglementation, sa justification, et de voir si elle

³⁶ Commission européenne - fiche d'information : questions-réponses sur l'Autorité européenne du travail, Strasbourg, mars 2018.

³⁷ Loïc Blondiaux, Yves Sintomer, *L'impératif délibératif*, in *Politix*, vol. 15, n° 57, 1^{er} trim. 2002 : *Démocratie et délibération*, sous la direction de L. Blondiaux et Y. Sintomer ; p. 17-35.

³⁸ Christine Dourlens, « Malentendu et collégialité : le cas des commissions statuant sur autrui », intervention au colloque *Au cœur du malentendu*, Université de Liège, juillet 2015.

³⁹ Philippe Urfalino, « La décision par consensus apparent. Nature et propriétés », in *Revue européenne des sciences sociales* [en ligne], XLV-136/2007.

est toujours adéquate au regard des objectifs de l'intérêt général. Dans le cadre de cet exercice d'évaluation en vue de la normalisation, trois critères sont à considérer : la non-discrimination, la nécessité, la proportionnalité au regard des objectifs de l'intérêt général. Les objectifs de l'intérêt général sont reconnus en tant qu'entité par la Cour de justice de la jurisprudence de l'UE. Et quand on regarde la profession de guide-conférencier, les deux raisons impérieuses d'intérêt général qui ressortent sont la protection des consommateurs et celle du patrimoine. Cette réglementation se justifie-t-elle ? Est-elle en adéquation avec la protection des consommateurs ? Avec la protection du patrimoine ? Réglementer la profession de guide est-il une garantie que le patrimoine sera protégé, efficacement protégé ? Est-ce vraiment l'objectif poursuivi par la réglementation de la profession du guide touristique ? Dans la définition de l'objectif d'intérêt général retenu par la Cour de justice de la Communauté européenne, il ne s'agit pas la protection du patrimoine, mais de la meilleure diffusion possible des connaissances relatives au patrimoine.

La question, aujourd'hui, est de savoir si la réglementation est adéquate par rapport à cette critique. Mais c'est un principe de la réglementation bien spécifique. La finalité de la réglementation est de garantir qu'en France les visites seront menées par des personnes qualifiées. Une bonne présentation de ce patrimoine est un garant de sa bonne préservation. On ne peut pas donc dire qu'une réglementation ne va pas garantir une protection du patrimoine. La jurisprudence est très claire aussi, en énonçant que la protection du patrimoine peut constituer, effectivement, une restriction de la libre prestation de services.

Ce débat plonge la profession de guide dans une « zone grise »⁴⁰, et à l'épicentre d'un conflit des interprétations. Quels sont les véritables enjeux de ces transformations ?

Le tourisme est régi par l'économie comme une industrie. Le patrimoine qui fait l'objet du tourisme est plutôt du domaine de la culture. L'université, quant à elle, est responsable de la compétence et garde son autonomie. La tentative de « simplifier » ou de « détendre » la profession a créé une zone de flou perçue comme une menace par les guides. Malgré les contradictions, les distorsions discursives entre les acteurs impliqués ouvrent une perspective d'accord et d'ajustement.

⁴⁰ « [...] ces zones, elles ne se retrouvent ni dans le 'blanc' d'une paix établie (frontières reconnues et acceptées. Etats stables, mécanisme de dialogue et/ou de coopération entre ces Etats), ni dans le 'noir' de l'anarchie et de la guerre ». Philippe Moreau Defarges, *Gérer les zones grises*, Paris, Dunod, 2003, p. 59-70.

La transformation du fonctionnement des institutions, caractérisée par la prise en charge des objectifs locaux et l'implication collective des acteurs dans la gestion des projets, fonde une nouvelle compréhension de la professionnalité, qui comprend désormais également la régulation collective de la profession. L'investissement dans l'équipe ou dans le groupe devient source de reconnaissance. Cette reconnaissance suppose un ancrage institutionnel en lien avec les politiques culturelles et muséales. Ces tensions nous conduiront à questionner la nature de l'activité de guide européen.

Professionnalisation des guides européens

Dans ce contexte européen et face à l'exercice de la normalisation de la profession des guides dans les pays membres de l'Union, nous voyons coexister deux acceptions du terme *professionnel*. La première, proche du sens commun et de l'usage français du terme, fait du « professionnel » le contraire d'un amateur ou d'un dilettante⁴¹ quand l'activité est :

- rémunérée plutôt que désintéressée,
- pratique plutôt que spéculative,
- spécialisée plutôt que générale,
- soumise à des normes collectives plutôt que laissée à l'arbitraire individuel.

La seconde acception du terme « professionnel » relève d'un usage propre aux sociologues anglo-saxons : « *Professional* » désigne une « profession », analogue à ce qu'on appelle en France « profession libérale » et se signale par une activité à caractère fortement intellectuel, acquise par une formation spécialisée dans le cadre de l'enseignement théorique systématisé, c'est-à-dire organisé de façon régulière, uniforme et durable. L'activité est en outre encadrée par une structure associative, basée sur une expertise, et imposant un code de déontologie. Enfin l'activité s'inscrit dans une relation de services, où le professionnel a autorité sur ses clients. Souvent, dans les documents stratégiques, ces deux acceptions sont prises pour une seule, ce qui amène à déduire que la profession désormais est comprise comme un système de valeurs à un corps de métier qui l'applique. La profession doit s'intégrer telle qu'elle est exercée, et la valeur de différenciation externe exige, ainsi, une identité propre affirmée et distincte des autres éléments qui composent le paysage. Cette différenciation s'appuie sur la fonction. La fonction territorialisée rend inutile la mobilité. La valeur d'unité implique que le

⁴¹ Nathalie Heinich. *Etre artiste*, Paris, Klincksieck, 1996, p. 29.

corps de métier constitue un tout cohérent, en dépit de la diversité de ses parties, de l'hétérogénéité des fonctions. La profession apparaît ainsi « plus » que la somme des fonctions.

Le statut d'emploi des guides européens qualifiés

Les espaces de travail, l'espace administratif et le système de formation décrits permettent de souligner le lien de dépendance entre une organisation institutionnelle, la profession de guide et sa structuration. Ainsi, la profession structurée par la professionnalisation apparaît comme dépendante des instances politiques, non seulement par son statut professionnel, mais également par son activité, qui est l'interprétation du patrimoine et la transmission des savoirs.

Par les réformes récentes entamées autour des guides européens qualifiés, la profession est amenée à s'autoorganiser, par le biais de la mise en place des programmes de formation professionnelle et de qualification des guides touristiques. Nous le comprenons comme une attention prêtée à la reconnaissance de la profession qui, dans le vocabulaire juridique-administratif, est caractérisée comme : la pratique qui consiste à influencer les politiques et le processus décisionnel, en vue d'obtenir un résultat spécifique. Les guides accomplissent cette action en négociant les normes avec le législateur national et le législateur européen et en se syndiquant. Comme les normes et réglementations de ces secteurs sont devenues très techniques, les représentants des guides ont dû atteindre un fort niveau d'expertise pour suivre les débats, arguments et projets⁴². L'Union européenne et l'Etat y participent aussi, à travers les politiques publiques utilisant les instruments comme le budget et les mécanismes de régulation propres à chaque profil politique, régi par les principes et ces lois nationales. Outre qu'elles influent sur l'efficacité économique et les systèmes de relations professionnels, elles visent également les conditions du travail. Mais, aujourd'hui on ne peut pas relier à l'activité des guides-conférenciers une dépense publique destinée à une action de soutien, il n'existe pas de soutien direct à la profession.

Approcher le phénomène du guidage

Pour commencer à répondre à ce questionnement multiple, nous nous inspirons d'abord des idées fonctionnalistes pour cerner la relation entre la profession et son environnement. Ainsi, nous apprenons que : « les professions se distinguent des occupations, des emplois des salaires

⁴² Par exemple : la concertation sur une norme évoquée en 2002, en France, réunissait : SFH (Syndicat français de l'hôtellerie), AFEST (Actions de Formation en situation de travail), DION du tourisme, FNHPA (Fédération nationale de l'Hôtellerie de plein air), AFNOR, DGCCRF, Association Léo Lagrange, Défense consommateurs, UFCS, UMIH, SNAV, CGPC, Société « Paris Vision », Conseil national du tourisme, FNGIC (Fédération nationale des guides interprète et conférenciers).

ordinaires et ne concernent que les experts (indépendants et salariés diplômés), organisés en associations reconnues juridiquement [...] »⁴³

C'est généralement au nom de la protection du public que les associations obtiennent ces privilèges pour leurs membres et c'est par ce biais que, de nos jours, des guides sont classés dans la catégorie *Profession*.

Pour analyser la question des guides face à la Commission européenne, *l'approche fonctionnaliste* est intéressante pour comprendre la dynamique de cette rencontre et repérer le cadre d'exercice européen, surtout pour réfléchir sur la définition formelle de la profession. Nous apprenons, ainsi, comment observer le changement technique issu de la décision politique, qui peut rendre la profession floue et inopérante. Le rôle de l'Etat est au centre de l'attention du regard fonctionnaliste, qui cherche à mesurer les effets de son intervention. Dans la situation des guides, la question est celle-ci : où devrait s'arrêter l'autonomie des guides ? Si les uns vivent le recul de l'Etat comme une menace, les autres se réjouissent de gagner plus en autonomie, et les deux figures ont raison, car tout dépend du régime politique dans lequel se produisent ces changements. Dans le monde anglo-saxon, l'autonomie de la profession se comprendrait plutôt par le contrôle de la qualité de services assurée par les associations professionnelles, à travers la certification et les codes des conduites.

Pour les Anglo-Saxons, la professionnalité se définit comme un mode de régulation et tient sur trois piliers : une technique intellectuelle spécialisée, une formation prolongée/formalisée et un service efficace à la communauté. Pour que l'équilibre soit atteint, il y aurait deux conditions : 1) une adéquation entre le système de régulation et le système de reconnaissance de qualification, 2) une forte « sectorisation » des professions selon les champs d'intervention de l'Etat, qui conduit à des logiques de professionnalisation multiples.

Si l'approche fonctionnaliste permet de comprendre le monde plutôt formel de la profession pour cerner ses modes d'existence, elle n'est pas suffisante. Pour compléter ce regard, nous nous adressons au mouvement d'*analyse interactionniste* qui nous a permis de saisir la nature de l'activité vécue par les guides.

De l'analyse interactionniste, nous retenons qu'il faut considérer la manière dont les acteurs se qualifient eux-mêmes comme entité solidaire ; observer les discours que les « professionnels » portent sur eux-mêmes. Pour éviter le tiraillement entre les deux champs, nous nous sommes

⁴³ Bucher et Strauss (1961), « La dynamique des professions », cité par Dubar, Tripier et Boussard, *Sociologie des professions, op. cit.*, p. 69.

fabriqué une grille d'analyse mixte, dans un esprit holistique. Car, très vite, il est devenu clair que la lecture par pays était caduque. On retrouve en effet des parcelles de la figure de guide dans chacun d'eux, mais pour pouvoir parler de figure européenne, il est nécessaire de *les regarder toutes à la fois*. C'est donc ce lien entre les différentes visions de la forme « Guide » qui est l'objet de notre observation. Il est devenu rapidement inévitable d'accomplir un travail sur la définition, ce qui nous préoccupera tout au long de la thèse. Pour répondre à notre interrogation de base, avant d'aller vers les interrogations de terrain de recherche, nous voulons observer ce que recouvre la définition formelle et pourquoi, et ce qu'elle ne recouvre pas. Comment l'activité pourrait-elle se définir par le champ d'action qui, pour nous, est fait de plusieurs couches : d'abord la culture, puis le patrimoine, puis la communication et enfin la médiation, laquelle peut être culturelle ou interculturelle dans le cas de guide. Mais ici nous rencontrons un obstacle, provenant du fait que la profession n'est pas reconnue : observer cette interaction n'est possible qu'à travers l'action des guides. Enfin, l'activité de guide existe, elle est réelle, et ce sont les établissements scolaires qui préparent les guides qui sont mises devant l'obligation de trouver des solutions face aux innovations politiques du système administratif. Pour comprendre, donc, la configuration de la forme « Guide », il est indispensable de considérer son organisation par le monde scolaire. En bref, dans cette thèse, nous chercherons à présenter :

- les liens, au sein du milieu européen des guides, existant entre l'Etat et le groupe professionnel, entre les visiteurs et le groupe, entre les forces du marché et la profession ;
- les dimensions contextuelles de l'activité de guide et les conditions de travail de cette activité : statut juridique, encadrement institutionnel, relation de subordination, positionnement dans le régime économique ;
- les mécanismes institutionnels de contrôle qui peuvent définir les conditions d'accès à une profession, l'espace des activités et les qualifications, compétences et savoirs du guide européen contemporain ;
- la relation entre formation et activités, ainsi que les contraintes qui structurent le comportement des guides ;
- les caractéristiques sociales, éthiques, culturelles et politiques de l'activité de guide, l'organisation de travail de guide et sa régulation.

Pour répondre à ce questionnement nous procéderons, dans une première partie, à l'éclairage de l'activité de guide à travers l'histoire, pour développer ensuite la méthodologie, la problématique et le cadre conceptuel de notre recherche.

Dans la seconde partie, nous nous intéresserons à l'environnement de la profession de guide européen qualifié et au cadre stratégique de l'exercice de la profession. Ce cadre permet de délimiter le champ d'action du guide pour pouvoir y observer la nature de son activité et préciser ces limites.

Enfin, dans la dernière partie de ce travail, nous proposerons une étude de cas pour démontrer l'exercice de normalisation de l'activité, en analysant le cas de la France, face au travail de normalisation de l'activité de guide et du système de formation en Europe entre 2000 et 2020.

PREMIERE PARTIE :

Éclairage historique, présentation de la recherche et
cadre conceptuel

Chapitre I. Historique du métier de guide

Dans quelles conditions l'activité de guide s'est-elle formée depuis l'origine ? Nous proposons une observation des phénomènes et des acteurs, qui permet de voir comment l'action des guides évolue et perdure dans le temps. Nous accentuerons les éléments qui permettent de les relier à notre époque.

I.1. Histoire du métier en Europe, de l'Antiquité à nos jours

L'histoire de la profession de guide se forge dans la genèse du voyage. En accompagnant les voyageurs, les guides jouent un rôle dans l'expérience de ces derniers sur les routes. Aux tout débuts de cette pratique, les récits des voyageurs, même imaginaires⁴⁴, nous livrent la notion d'un « guide » prenant en compte leurs besoins, connaissant la route et proposant une compréhension des codes culturels propres aux villes ou contrées qu'ils traversent. Les *proxemos* apparaissent, donc, comme les prédécesseurs des guides contemporains⁴⁵.

I.1.1. Les prémisses de l'activité

À l'appui de ces premières traces sur l'activité d'accompagnement assurée par les guides, émergent les premiers questionnements sur leur statut, la véracité et la légitimité de leurs propos. Hérodote, historien grec visitant plusieurs pays entre 484 et 425 avant J.-C., étudie les lieux traversés, les peuples, leurs légendes et les récits des prêtres. Il sera surnommé plus tard le « Père de l'Histoire » ; on lui attribuera également les titres de géographe et d'ethnologue. Dans son ouvrage intitulé *Histoire*, Hérodote décrit ses rencontres avec des « guides », auxquels il reproche parfois de citer les propos de personnes disparues depuis des décennies⁴⁶. Il effectue plusieurs visites et il est critiqué à son tour : on doute de ses récits, on lui reproche de systématiser ses procédés, de manière telle que le contenu de ses descriptions en devient suspect, surtout quand elles dénoncent l'influence des sophistes. Pour certains,

⁴⁴ Abed Azrié, *L'épopée de Gilgamesh*, traduit de l'arabe et adapté par l'auteur, Paris, Albin Michel, 2015. « Viens Enkidou, [...] dans Ourouk aux remparts où les gens sont vêtus de beaux vêtements et où chaque jour on célèbre des fêtes. Mange du pain, Enkidou, le pain est l'élément de la vie, bois de la boisson forte, c'est la coutume des gens du pays ».

⁴⁵ Betty Weiler et Rosemary Black, *Tour guiding research. Insights, Issues and Implications*, Bristol-Buffalo-Toronto, Channel View Publications, 2015, p. 11.

⁴⁶ Kathleen Lingle Pond, *The professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*, John Wiley & Sons, New York, Chichester, Weinheim, Brisbane, Singapore, Toronto, 1993, p. 1.

Hérodote représente l'« affabulateur qui brode sur des oui-dire », le « Père des mensonges⁴⁷ ». On apprend ainsi que le guide fournit des connaissances de contenu et d'orientation :

« Ils indiquaient les plages où les navires grecs avaient été coulés, la plaine où les batailles avaient eu lieu, [et précisaient les contours du] site de la guerre de Troie, qu'ils présentaient comme résistance⁴⁸ ».

Depuis les critiques adressées à Hérodote, on sait que les guides exercent une influence sur les informations qui entourent les déplacements. Les récits des voyages témoignent qu'il peut s'agir d'une asymétrie entre les attentes de ceux qui se déplacent et le comportement des guides. S'il en est ainsi, leur activité peut être perçue comme nuisance, opportunisme, charlatanisme ou incapacité de se taire, ce qui leur vaut mauvaise réputation.

Un autre élément connu de ces récits antiques est la distinction des tâches. Dans le cas de l'accompagnement « technique », le guide indiquait le chemin, assurait la sécurité et décrivait pour son interlocuteur les espaces traversés. Dans le cas de l'accompagnement « érudit », de jeunes Romains visitaient les cités helléniques et se rendaient en Asie Mineure pour y étudier la philosophie, l'éloquence, l'histoire et pour approfondir leur connaissance des langues. C'est ainsi que naquit, en Grèce, la coutume du voyage d'études, condition sine qua non pour faire partie des *doctissimi homines*⁴⁹. Il y avait, donc, une répartition des tâches entre ceux qui montrent (*periegetai*), ceux qui expliquent (*exegetai*) et les guides accompagnant les voyageurs à l'étranger (*proxemos*)⁵⁰.

Ces voyages de longue durée étaient souvent encadrés par des professeurs renommés qui accueillaient et guidaient les jeunes gens dans le pays. Cicéron, par exemple⁵¹, décrit un tel déplacement en compagnie de Métrodore de Scepsis, maître de rhétorique, philosophe, historien et homme politique, dont il appréciait l'enseignement. Il s'agissait d'un travail rémunéré, évalué alors au prix d'un demi-chameau⁵², qui supposait une maîtrise des compétences appropriées.

⁴⁷ B. Nadoulek, *La coutume, reine de tous les hommes. Extraits des Historiè, V^e siècle avant notre ère*, 2012 [en ligne] : <http://www.nadoulek.net/Herodote-2.html>, consulté le 06/05/2018.

⁴⁸ Kathleen Lingle Pond, *The professional Guide...*, *op. cit.*

⁴⁹ Ch. Burgeon, « Le séjour d'étude de Cicéron le Jeune en Grèce, d'après la correspondance de Cicéron père », in *Folia Electronica Classica*, t. 33, Louvain-la-Neuve, 2017, p. 24. Cicéron fils en faisait partie. La correspondance qu'il entretenait avec son père, mais aussi les écrits de César et Virgile gardèrent des traces de cette pratique.

⁵⁰ L. Casson, « Traveller in The Ancient World », London, George Allen & Unwin Ltd, 1974.

⁵¹ Ch. Burgeon, « Le séjour d'étude de Cicéron le Jeune en Grèce... », *op. cit.*, p. 10.

⁵² L. Casson, « Traveller in The Ancient World », in Pond L.K., *The professional Guide...*, *op. cit.*, p. 3. « The large sum, amounted to half the cost of a camel, and such a fee indicated at least that was not just any country bumpkin, but a skilled professional ».

Ces déplacements animés par la curiosité, qui avaient pour but la découverte éducative, fleurirent dans l'Empire romain. À travers ces pratiques, l'activité de « guide » s'inscrit progressivement dans la circulation des personnes, dans les allées et venues des marchandises, dans le transfert du savoir et la mobilité des voies tracées, sur terre et sur mer, afin de conduire ceux qui étaient promis aux postes de futurs gouvernants ou hommes d'affaires.

1.1.2. Premier siècle naissance du voyage d'étude en Grèce

À partir de ces traces, nous constatons un besoin de s'instruire par l'observation *in situ* : l'étude accompagnée. Ainsi, les déplacements deviennent organisés ; accueillir les voyageurs devient une institution de droit ; cet usage sera conceptualisé plus tard dans l'idée d'hospitalité.

Une telle rencontre qu'englobe le concept d'hospitalité était au cœur de la mission des accompagnateurs et postillons. À l'aide des lettres de recommandation, les relations entre le voyageur et les personnes qui l'accompagnaient se voient formalisées. Cette succession de gestes et d'expressions reflète le système de valeurs dans une société donnée⁵³. Le travail des guides est alors reconnu comme une nécessité⁵⁴. Il est difficile de savoir si ces guides étaient qualifiés et comment ils étaient organisés. Néanmoins, depuis l'époque gréco-romaine, ils représentent les lieux, suivent les mouvements des voyageurs. Ils apparaissent au moment où les visiteurs étrangers entrent en contact avec la culture locale visitée. C'est ainsi que se dessinent les notions d'intérieur et d'extérieur lors de ces déplacements.

Les motifs du voyage évoluent progressivement dans le temps, modifiant les pratiques des guides. Le voyage, moyen de développer et de vérifier ses connaissances, fera l'objet, plus tard, des arts dits apodémiques. L'apparition des arts apodémiques invitait, à des fins de formation personnelle, à étudier les mœurs : c'est l'avènement du voyageur moderne. Ainsi, à partir du XIV^e siècle, le voyage peut être perçu comme un moment anthropologique du déplacement, la découverte d'autres cultures devenant l'une de ses vertus majeures. Mais le voyage est aussi un outil de pèlerinages, d'expéditions en vue de découvrir des territoires, il procède d'intentions politiques et répond au besoin des déplacements marchands. Ainsi, c'est le droit mercantile qui va créer les premières réglementations concernant les guides accompagnateurs⁵⁵. Ces lois définissent les règles de fonctionnement des villes libres et mentionnent le droit d'un voyageur de s'y rendre en étant accompagné. Par exemple, les guides

⁵³ Edoardo Esposito, *Les formes d'hospitalité dans le roman courtois* (du Roman de Thèbes à Chrétien de Troyes), in Romania, tome 103 n° 410-411, 1982. p. 197-234. DOI : <https://doi.org/10.3406/roma.1982.2107>

⁵⁴ L. Casson, « Traveller in The Ancient World », in Pond K.L., *The professional Guide...*, op. cit., p. 2.

⁵⁵ Droit de Lübeck, droit de Magdebourg, XIV^e s.

experts des sites, connaisseurs des itinéraires spirituels, accompagnaient les pèlerins⁵⁶, au rythme des grands événements religieux⁵⁷. Ces pratiques renforcent le lien entre déplacements et éducation. Le voyage devient utile et raisonné. « Son véritable sens était délivré par le retour à la patrie natale d'un voyageur que ses expériences auraient rendu plus savant et plus vertueux⁵⁸».

Nous savons également que les guides répondaient à une demande concrète. Par exemple, Francis Bacon, en 1597, dit avoir eu besoin d'un guide personnel « connaissant des langues, les personnes à rencontrer et les curiosités à visiter⁵⁹ ». Mais il serait difficile d'attribuer cette activité de guide uniquement aux érudits ou aux postillons ayant accepté d'accompagner le voyageur par les lettres de recommandation. Le récit de l'architecte Pâris et de son ami Fragonard, à leur retour d'un séjour d'études en Italie, en est une illustration :

« Au lever du soleil, je fus éveillé par un cicerone qui vint de force s'imposer à moi. J'eus beau protester et lui dire que j'étais recommandé à un savant ecclésiastique de Girgenti qui me conduirait à travers les ruines, ce diable d'importun ne voulut point renoncer à l'appât de quelques taris ; il ne bougea pas de ma chambre⁶⁰ [...] ».

Il y a d'autres types de guides qui œuvrent dans le même temps, mais nous n'avons pas d'informations sur qui sont ces individus, d'où ils viennent et quelles intentions les animent.

1.1.3 Fin du XVIIIe siècle, le Grand Tour : concept du voyage en Europe

La pratique du voyage d'agrément se met en place à cette époque, qui voit aussi émerger la figure du « touriste », c'est-à-dire celui ou celle qui pratique le *Grand Tour*. Cette expression renvoie à la conception du voyage comme gage de connaissance et apprentissage. On part pour compléter sa formation et vérifier sur le terrain les connaissances préalablement acquises. Le but des voyages évolue⁶¹ : il ne s'agit plus seulement de pérégrinations humanistes, de la

⁵⁶ Mentionnée dans les documents du Jubilé, créé par le pape Boniface VIII, en 1300.

⁵⁷ Par exemple, la carte intitulée « Ceci est le chemin de mille en mille », présentée à l'exposition *Voyager au Moyen Age* que Michel Huynh a organisée au musée Cluny, à Paris, en 2015. La carte, imprimée à Nuremberg en 1500, témoigne d'une infrastructure assez développée pour rendre ces déplacements possibles.

⁵⁸ Sylvain Venayre, *Panorama du voyage 1780-1920*, Paris, Les Belles Lettres, 2012, p. 145.

⁵⁹ L. Casson, « Traveller in The Ancient World », in Pond K.L., *The professional Guide...*, *op. cit.*, p. 2 : « ... when travelling, especially one who was a linguist and who knew the 'right' people to meet and the proper things to see » [traduit par l'auteur].

⁶⁰ Victor Lottin de Laval P., *Un an sur les chemins : récits d'excursions dans la Sicile, l'Italie, l'Autriche, l'Illyrie, la Grèce, Constantinople et l'Asie mineure*, Bruxelles, 1837, p. 463.

⁶¹ Dans la période allant du XV^e au XVIII^e siècle.

découverte des territoires de la Renaissance. Le voyage d'études, initiation laïque, est désormais pratiqué dans toute l'Europe sous le nom de *Grand Tour* :

« Le voyage prolonge l'éducation : le jeune noble se déplace sous la conduite d'un précepteur, tuteur ou *bearleader* anglais, d'un gouverneur français ou *hofmeister* allemand ; il séjourne dans les académies pour nobles qui sont créées à partir de la seconde moitié du XVI^e siècle, pour y « faire ses exercices », là où les arts nobiliaires ont atteint leur perfection, d'abord en Italie, puis à Paris à partir de la création en 1594 de l'Académie de Pluvinel, enfin dans ces académies princières qui apparaissent au cœur de petits États, à l'abri des grandes bourrasques guerrières de la fin du XVII^e siècle, à Turin (1678), Florence (1689) ou Lunéville (1699)⁶². Cette pratique s'étend sur plusieurs siècles jusqu'au Congrès de Vienne, en 1815 »⁶³.

C'est à ce moment-là que les récits de voyage fixent l'apparition des *ciceroni*, « guides accompagnant les voyageurs pour leur apprendre l'art de bien voyager⁶⁴ ». Telle est, alors, la fonction du *cicerone*, dont on loue les services dans chaque ville où l'on s'arrête. Le terme *cicerone* se répand en Europe depuis l'Italie et, dans sa connotation positive, il désigne une personne éduquée, sage et capable de représenter les événements du passé, mais aussi d'expliquer les traditions et aspects d'une culture. Il se démarque par sa connaissance de plusieurs langues étrangères, de l'architecture, de l'histoire, de la littérature. Beaucoup de ces guides exercent un autre métier en même temps, enseignant, écrivain ou historien⁶⁵.

Au XIX^e s., le voyage devient progressivement un objet de recherche académique⁶⁶. On voit apparaître des collections de guides écrits, ayant pour effet de standardiser les

⁶² Jean Boutier, « Le grand tour : une pratique d'éducation des noblesses européennes (XVI^e-XVIII^e siècles), in *Bulletin de l'Association des Historiens modernistes des Universités*, n° 27 : *Le voyage à l'époque moderne*, Presses de l'Université de Paris-Sorbonne, 2004, p. 9 : <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00006836/document>.

⁶³ Yves Hersant, « Grand Tour » et Lumières, in *Les voyages : rêves et réalités*, VII^{es} Entretiens de La Garenne Lemot [en ligne]. Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2008 (généré le 07 mai 2018) : <<http://books.openedition.org/pur/41032>>. ISBN : 9782753547551. DOI : 10.4000/books.pur.41032.

⁶⁴ Albert Baedeker, cité par Silvain Venayre dans *Panorama du voyage 1780-1920*, *op. cit.*, p. 432. Un voyageur, au XVIII^e s., employait de tels guides pour réaliser son tour d'Italie. Comme plus tard le *drogman* oriental, le *cicerone* prenait en charge les relations avec les aubergistes et les entreprises de transport, en même temps qu'il conduisait les étrangers dans la ville et se chargeait de leur en expliquer les beautés et les curiosités. Ce modèle va s'élargir bientôt à toutes les destinations. Le terme, plus tard, deviendra galvaudé : « Ces érudits officieux sont à peu près superflus et presque toujours incommodes. En effet, combien de fois ne vous est-il pas arrivé d'être conduit par votre *cicerone* en des lieux qui n'ont pour vous aucun intérêt, à admirer ce que vous trouvez médiocre, à être obligé de parler ou d'entendre bavarder, quand vous désirez jouir silencieusement d'un site charmant ou d'un chef-d'œuvre de l'art, ou vous abandonner à une contemplation recueillie ? » Enfin, « on voyage rapidement aujourd'hui [en 1840] et l'on veut voir beaucoup de pays ; un guide doit par conséquent être pratique, s'abstenir de détails inutiles, ne mentionner que les choses qui le méritent réellement, indiquer le meilleur chemin pour les trouver et suivre l'ordre dans lequel elles se présentent ».

⁶⁵ P.H. Mallet (historien suisse), R. Weed (écrivain), W. Whitehead (poète), Th. Hobbes (philosophe) ont guidé leurs étudiants et accompli une mission de guides au XVIII^e s.

⁶⁶ Parmi bien d'autres, on peut consulter l'anthologie *The Age of the Grand Tour*, Londres, 1967, introduction A. Burgess et F. Haskell ; les études de G. Trease, *A History of the Golden Age of Travel. The Grand Tour*, New York, 1967 ; C. Hibbert, *The Grand Tour*, Londres, 1969 ; R. Shackleton, « *The Grand Tour in the Eighteenth*

comportements⁶⁷ et faisant ainsi croire que les comportements standardisés favorisent la mobilité des voyageurs. Tous ces aspects contribuent à raccourcir les séjours et à dissocier la pratique de la visite guidée des autres actions entreprises lors du déplacement.

La visite guidée une certaine pratique du voyage

Au tournant du XIX^e siècle, la notion de visite se précise :

« Ce n'est pas seulement la forme et la matière de l'objet qui sert à établir sa haute antiquité. C'est encore la place où il est situé ; c'est aussi celles des couches superposées et des débris qui les composent ; c'est enfin la certitude que là est son sol originel, la terre qu'a foulée l'ouvrier qui l'a fabriqué⁶⁸».

Ainsi émerge un nouvel aspect, immatériel, du voyage. Il ne s'agit plus uniquement de se déplacer pour contempler le spectacle d'un objet et de son environnement, mais, tout en découvrant l'espace, de comprendre ce que l'œil ne voit pas, ce qui se dissimule à la surface des choses et qui renseigne le voyageur, d'abord, sur le passé. Un tel changement implique un accompagnement plus savant, qui propose au voyageur d'adopter un double regard pour comprendre les mœurs à travers les âges : celui de l'anthropologue et, pour témoigner des vestiges, celui de l'archéologue.

Nous pouvons en déduire que la compétence du guide et sa fonction moderne émergent dans ce mouvement. Désormais, la pratique du voyage, accompagné et commenté, constitue une expérience personnelle qui marque profondément l'esprit de ceux qui la vivent.

1.1.4. Aux origines du guide moderne et sa compétence

Les attentes des voyageurs, au centre de l'attention des inventaires, des privilèges et des guides de voyage, réservent une place importante à l'accompagnement, à l'instruction et à la transformation des approches et attentes qui concernent cette pratique du dépaysement. Ces écrits participent également à dessiner les limites du métier de guide dans ce contexte avec les autres activités autour de la pratique du voyage. Les voyageurs de commerce, en particulier, participent à la naissance d'une profession « voyageuse », colporteurs, commis-voyageurs... ainsi qu'à la mise en place d'une politique en faveur de la liberté de circulation :

Century », in L.T. Milic (ed.), *Studies in the Eighteenth Century Culture*, 1971 ; Brilli A., *Il viaggio in Italia. Storia di una grande tradizione culturale dal XVI al XIX secolo*, Milan, 1987 ; G.E. Viola, *Viaggiatori del Grand Tour in Italia*, Milan, 1987.

⁶⁷ Sylvain Venayre, *Panorama du voyage 1780-1920*, op. cit.

⁶⁸ Jacques Boucher de Perthes, 1847, op. cit., p. 167.

« Le commis-voyageur, personnage inconnu dans l'Antiquité, n'est-il pas une des plus curieuses figures créées par les mœurs de l'époque actuelle ? « Ce pyrophore humain est un savant ignorant, un mystificateur mystifié, un prêtre incrédule qui n'en parle que mieux des mystères de ses dogmes. Curieuse figure ! [...] Et il y a eu des colporteurs qui, eux, voyageaient avec la marchandise qu'ils allaient vendre. Le commis-voyageur, au contraire, n'était en général muni que d'échantillons, de catalogues ou des prix courants. Le commis-voyageur était plus proche du monde de l'industrie, c'était aussi d'abord un homme bavard et gai. Le commis-voyageur était ressenti comme un personnage haut en couleur. Il était bien connu des maîtres d'hôtel et des aubergistes, qui le fréquentaient régulièrement. Il était celui qui savait s'organiser pour obtenir, à l'auberge, la proportion la plus généreuse, tout en fatiguant par sa conversation les autres voyageurs, que les enjeux de son commerce laissaient indifférents⁶⁹ ».

La politique s'empare du voyage et le progrès du transport facilite la circulation et transforme une région difficile d'accès en espace de communication. Vers la moitié du XIX^e s., la pratique des trains de plaisir⁷⁰ fait surgir un usage industriel du voyage. Elle vient en complément d'un voyage éducatif qui évolue, quant à lui, vers le voyage d'agrément (1860) dont le facteur de développement est le réseau de chemins de fer. Il s'agit de déplacements différents des pèlerinages ou voyages de santé, la visée pédagogique restant ici un aspect majeur, que l'on requalifiera de nos jours comme pratique sociale ou de sociabilité.

1.1.5. L'évolution du voyageur vers le touriste et le visiteur

Les traces écrites des premiers voyages accompagnés permettent de déduire l'impact des rencontres sur les perceptions que suscite la visite accompagnée. On apprend, par exemple, que le voyageur suit désormais une méthodologie de voyage précise⁷¹. Ces documents

⁶⁹ S. Venayre, *Panorama du voyage...*, *op. cit.*, p. 90.

⁷⁰ Un train de plaisirs était un convoi spécial à tarif réduit, à destination de stations balnéaires, de centres touristiques, en fin de semaine ou à l'occasion d'événements particuliers. Les trains de plaisirs ont circulé de la deuxième moitié du XIX^e siècle jusqu'aux années 1930.

⁷¹ Jean Boutier, « Le grand tour : une pratique d'éducation des noblesses européennes (XVI^e-XVIII^e) », *art. cit.*, p. 7-21. Tout voyageur se doit de noter le déroulement de son voyage. Ce qui a été vu, observé, étudié, doit aussitôt être traduit en texte, organisé à l'intérieur des cadres langagiers du savoir, qu'il s'agisse d'un récit du voyage lui-même ou de la description des lieux traversés ou des villes de séjour. L'art apodémique fournit des grilles d'organisation de la description, datant de 1540 : 1. — Construire le plan de voyage, suivant la formule « utile et agréable ». 2. — Acquérir en amont les connaissances nécessaires en législation, histoire naturelle, minéralogie, métallurgie, chimie, mathématiques, mécanique, hydrostatique, hydraulique, architecture, optique, géographie, navigation, agriculture, langues, arithmétique, dessin, écriture lisible et prompte, art de nager, rudiments de médecine, musique, goût en matière de beaux-arts, connaissance des hommes, connaissance du gouvernement de sa patrie, ainsi que des pays qu'il envisage de parcourir. 3. — Apprendre, avant de partir, la langue des pays à visiter. 4. — Prendre des notes systématiquement et quotidiennement durant tout le déplacement sur ce qui a été vu et appris à l'occasion du voyage. 5. — Partir accompagné pour résister aux dangers et tentations de la route, persévérer dans la volonté de s'instruire et de comprendre le sens de ce qui est observé. Idéalement, partir avec un précepteur plus âgé, suivant le modèle antique du mentor. Il demeura la nécessité de la présence, aux côtés du voyageur, de quelqu'un susceptible d'indiquer à ce dernier les spectacles à voir et de l'aider à décoder leur sens.

permettent de situer les moments forts de l'activité d'accompagnement, comme la saisonnalité, les passages d'un voyage à la promenade, jusqu'à l'évolution vers les visites guidées contemporaines et ses publics⁷². Les lettres de recommandation évoquées plus haut indiquaient les individus susceptibles de servir de « mentor ». Le questionnement de l'environnement que l'on traversait et apprenait à observer devient un élément de l'art de voyager et induit une manière spécifique d'interprétation des endroits et contextes visités.

Le fait de requalifier le voyageur en touriste⁷³ met en évidence le lien des déplacements de loisirs avec le temps libre du travail. C'est l'ère de la fréquentation des lieux touristiques durant ce que l'on appelle la saison haute. L'évolution du cadre institutionnel de l'activité de guide cherche à catégoriser son visiteur en deux profils⁷⁴ : a) celui d'un découvreur qui identifie et décrit les déplacements, b) celui d'un commerçant qui profite de ses déplacements d'affaires.

Progressivement, on change de logique et le voyage représente de plus en plus la quête philosophique d'un aperçu rapide de l'extérieur étrange. « Le voyageur du XVII^e siècle se mua [ainsi] en touriste pressé et conquérant⁷⁵ ». Le contrôle des routes et le système des passeports pour réguler les déplacements sur le territoire marquent un nouvel âge du voyage, sans doute, qui définit la politique moderne de circulation. Plus aisé, plus sûr, moins utile du point de vue de la connaissance, le voyage est, en revanche, de plus en plus considéré comme le moyen d'un plaisir rare. Le terme de démocratisation, à l'époque contemporaine, engendre les processus de distinction parmi les touristes, désormais alpinistes, baigneurs, campeurs, curieux, excursionnistes, flâneurs, globe-trotters, plaisanciers, poètes, étudiants, vélocipédistes, dégustateurs...

1.1.6 L'évolution du cadre de l'activité de guide

La pratique du Grand Tour, en effet, revêtait nécessairement une dimension politique. Les universités, en association avec les chambres de commerce, instituèrent des bourses de voyages à l'étranger.

⁷² *Encyclopædia Universalis, Dictionnaire de la Renaissance*, France, consulté en octobre 2019.

⁷³ Est un touriste « toute personne qui, voyageant pour son agrément, s'éloigne pendant plus de 24h et moins d'un an de son domicile habituel, les déplacements de moins de 24h étant des excursions ». Société des Nations, 1937. Toujours d'actualité, c'est la définition officielle de l'Organisation mondiale du Tourisme (OMT).

⁷⁴ S. Venayre, *Panorama du voyage 1780-1920, op. cit.*, p. 108.

⁷⁵ Gilles Bertrand, *Le Grand Tour revisité. Pour une archéologie du tourisme : le voyage des Français en Italie, milieu XVIII^e s. – début XIX^e s.*, Publications de l'École française de Rome, 2008, p. 33.

Au début du XX^e siècle, on désigne une somme de situations, de services et d'activités industrielles par le terme de *tourisme*⁷⁶. Celui-ci ne renvoie pas un secteur défini, mais représente un cadre de l'histoire, de la nature et de la tradition remanié selon les propres besoins de l'industrie⁷⁷.

En 1940, c'est une révolution dans l'industrie des loisirs à laquelle participent aussi la mise en place des lignes aériennes et le développement du réseau routier international qui s'ouvrent à la classe moyenne, ce qui crée un tournant dans l'industrie du voyage régulé par les gouvernements⁷⁸. Le guide, dans ce contexte, est perçu comme un prestataire de services faisant partie d'un produit touristique.

Entre les deux guerres mondiales, les gouvernements centralisent le secteur pour rendre les déplacements réguliers en Europe, à partir de 1960. Cette date marque une phase de tourisme moderne qui dure jusqu'à nos jours⁷⁹. Cette dernière phase est marquée par une institutionnalisation et normalisation du secteur, en tant que domaine de l'économie.

Nous voyons le développement de la pratique du déplacement, qu'on appelle de moins en moins le voyage, mais plutôt une visite ou excursion, en lien avec les réformes gouvernementales, et qui se traduit par l'explosion du nombre de visiteurs.

Depuis, plusieurs vagues de réformes autour du métier de guide suivront en Europe : la première sur le statut autour de 1995-2000, la deuxième sur la définition du champ d'action en 2009-2010 et la troisième sur la définition de la compétence et du système de formation, à partir de 2015. Dans le troisième cas, il s'agit d'un portfolio pour évaluer l'acquisition des compétences normalisées.

La progression évoquée nous amène à observer les acteurs impliqués dans l'organisation de la profession de guide européen et leur positionnement dans le champ de l'action de guide.

⁷⁶ Ch. Cooper, S. Wahab, *Tourism in the Age of Globalisation*, London et New York, Routledge, 2001, p. 3.

⁷⁷ D. McCannell, « Empty Meeting Grounds, The Tourist Papers », in Cooper and Wahab, *Tourism in the Age of Globalisation*, *ibid.*, p. 3.

⁷⁸ E. Cohen, « Phenomenology of Tourism Experience », in *Sociology*, n° 13, 1979, p. 179-201.

⁷⁹ A. Beaver, *A Dictionary of Travel and Tourism Terminology*, CABI Publishing Oxon-Cambridge, 2005, p. 308.

1.2. Les acteurs organisant, de nos jours, l'activité des guides

Peut-être est-ce parce que, dans la terminologie psychologique anglo-saxonne, la notion de compétence a d'abord été synonyme d'habileté et de capacité⁸⁰ et que son usage s'est développé dans de multiples domaines d'activités, logiques d'évaluation et logiques de compréhension ; peut-être aussi, parce que les documents stratégiques de l'Union européenne sont traversés par le même courant de pensée, nous voyons que le concept de compétence est associé à un modèle de fonctionnement libéral qui impose le rapprochement entre le secteur public et le secteur privé. Par conséquent, les instruments de gestion dont le système se dote impliquent de nombreux acteurs et redéfinissent leur rôle dans l'organisation de la profession de guide.

1.2.1. Les tour-opérateurs et les guides

Les Expositions universelles depuis 1851 accélèrent ces processus de modernisation industrielle. Ainsi, l'on voit s'ouvrir les premières agences de voyages en Angleterre, régies par les premiers tour-opérateurs. Les compagnies de chemin de fer proposent, avec le prix des billets de train et de bateau à vapeur, un bulletin pour les repas et l'hébergement dans les hôtels de Londres. Ce sont là, en 1841, les premiers « voyages organisés ». L'agence Thomas Cook est un exemple d'organisation de ces excursions accompagnées⁸¹.

Le voyage devient ainsi un loisir dont on pouvait préciser la valeur monétaire, avec un système de « coupons d'hôtels internationaux⁸² ». En 1868, ce moyen de paiement servait de monnaie dans les hôtels avec lesquels l'agence Thomas Cook était en relation, « quel que soit le pays⁸³ ». Si ce type d'agence a pu se développer ainsi, c'est que l'articulation de la croissance économique et de la régulation sociale formaient un environnement propice, sous le prétexte nouveau de démocratisation. À ce moment, l'offre incluait la visite des villes et des curiosités. Les guides prenaient la responsabilité des visites guidées dans les villes. Par exemple à Naples, on compte 40 *ciceroni*, ce qui attire l'attention des administrations et fait apparaître les premières lois encadrant les compétences et les activités des *ciceroni*, des courriers et des

⁸⁰ Denis Lemaître et Maude Hatano, *Usage de la notion de compétence en éducation et formation*, Paris, L'Harmattan (Action et Savoir), 2007.

⁸¹ *Ibid.*, p. 443. Cook fut en place sur le Nil dès 1869. Un premier tour du monde fut organisé en 1872-1873. De grandes opérations furent montées, à l'image de ces mille sept pèlerins français, dont plusieurs octogénaires, pour lesquels l'agence assura le pèlerinage à Jérusalem, en 1882, sur deux grands streamers de la Compagnie générale transatlantique.

⁸² The Thomas Cook Group, <https://www.thomascook.com/thomas-cook-history/>, consulté le 8 mai 2018 ; traduit par l'auteur.

⁸³ *Ibid.*

servitori di piazza dans certaines régions d'Italie. Cette réglementation, transposée dans de nombreux pays, restera en place jusqu'en 2014. Les organisateurs des circuits sont également à l'origine des formations adaptées pour les guides européens qualifiés pour l'industrie.

Un autre tour-opérateur important, *Intourist*, ouvre ses portes le 12 avril 1929, à Moscou. Il est enregistré en tant que communauté aux parts étatiques pour le « tourisme étranger ». Quelques années plus tard, en 1933, l'État accorde à cette agence la possibilité de collaborer avec quelques hôtels, restaurants et sociétés de transport pour les déplacements des touristes étrangers en Russie, puis en Union soviétique. Chaque déplacement ou échange était rigoureusement contrôlé et surveillé ; les procédures de recrutement l'étaient également. Ce système, en place jusqu'en 1990, a marqué une grande partie de guides du bloc soviétique et reflète un système de communication strictement étatique, institutionnalisé et défini. C'est l'occasion d'observer les guides dans cette configuration spécifique, inexistante dans les pays du monde dit libre.

Aujourd'hui, les tour-opérateurs existent dans chaque pays d'Europe et présentent une organisation de l'activité propre à telle zone géographique, avec le groupe des agences allemandes qui domine le marché européen des voyages à forfait⁸⁴. Les tour-opérateurs fabriquent et conçoivent le produit touristique et les agences de voyages le commercialisent et le distribuent aux clients. Les agences sont localisées dans un lieu touristique stratégique : villes-capitales, couloirs de déplacement, ports, gares, aéroports... Elles ont pour mission d'organiser le déroulement du séjour pour les groupes ou individuels étrangers. Aujourd'hui, les contenus des produits touristiques sont étendus ; on y ajoute : jardins, architecture, art contemporain, événements estivaux, moyens de transport rares, lieux insolites, populations inconnues, visites gustatives, olfactives. Ainsi, séjours courts, visites découvertes, voyages en famille, en recourant à des guides locaux pour les visites des expositions temporaires et des festivals, forment la gamme des services proposés. Plusieurs professionnels du tourisme – y compris les guides européens – en dépendent, étant leurs employés⁸⁵. Cette relation marchande influence la durée des visites, le nombre de visiteurs par visite et la rémunération.

⁸⁴ TUI and Thomas Cook dominate the European tour operators market, according to an overview: <https://www.fvw.com/rss-feed/european-tour-operators-ranking-tui-cook-dominate-european-tourism-market/393/126948/11212>, consulté le 8 mai 2018. Cf. Journal officiel de l'Union européenne, Directive (UE) 2015/2302 du 25 novembre 2015 pour la définition des voyages à forfait et prestations de voyage liées.

⁸⁵ R. Lewy, rapport intitulé *Étude sur l'exercice des métiers de guide-interprète et conférencier*, pour le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi, France, 2009.

1.2.2. Les pouvoirs publics (Offices de tourisme) et les guides

La généalogie du tourisme est politique. À partir de 1875, suite aux premières initiatives locales, apparaissent les offices de tourisme (Tourist Information Centers ou TICs). Encore au tout début du XX^e siècle, il n'y avait pas de volonté de réguler ce secteur. C'étaient les entrepreneurs qui réorganisaient la ville à leur gré. Ensuite, le tourisme s'est développé par le groupement professionnels réunis autour du phénomène du voyage. Mais, sur l'ensemble des territoires, du point de vue des infrastructures, avec la mise en place des Etats généraux du tourisme, émerge la volonté de mobiliser le tourisme pour le bien-être de tous. Aujourd'hui, les offices de tourisme sont sous la tutelle des ministères et gérés par les municipalités des grandes villes européennes. Installés dans les hauts lieux du tourisme, ils ont pour mission d'informer gratuitement les visiteurs, mais également de proposer les visites guidées en ayant l'obligation de recourir aux guides professionnels qualifiés.

1.2.3. Les musées et les guides

Le XIX^e siècle introduit deux innovations majeures : l'élargissement des horizons du voyage d'études et la création des musées. Musées et guides sont étroitement liés par la communication et la mission de transmission autour des œuvres d'art exposées, et cette collaboration s'inscrit dans un système de communication particulier, défini par plusieurs traditions et règlements. L'identification de l'espace visité au sein d'un musée tendait à réduire les risques d'égarement liés au voyage : déambuler dans les salles n'était plus l'aventure sur les grands chemins, le visiteur était invité, par les guides, à observer des œuvres provenant d'autres lieux que ceux dans lesquels il avait l'habitude de se déplacer :

« Dès la seconde moitié du XIX^e siècle, l'Europe se couvre de musées, institutions, cette fois officielles, qui témoignent de la grandeur des trésors amassés que toute ville, toute capitale, toute nation veut montrer au reste du monde. La fin de la Première Guerre mondiale inaugure une époque de réel bouleversement pour les musées [...]. [C'est à ce moment que] George Brown Goode décrit les principes du musée moderne⁸⁶ ».

Désormais, l'éducation est reconnue parmi les fonctions principales du musée et devient le lieu des guides-conférenciers. Dans les musées nationaux, en Europe, l'activité de guide est contrôlée. Les règlements des musées diffèrent selon la spécificité des collections et la politique

⁸⁶ François Mairesse, André Desvallées, *Vers une redéfinition du musée ?* Paris, L'Harmattan (Muséologies), 2007, p. 175, 179.

d'accueil des visiteurs. Beaucoup d'entre eux emploient les guides-conférenciers ou soustraient le service à des guides extérieurs indépendants. :

« Il y a des guides pour toutes sortes de lieux touristiques, châteaux, musées, sites protégés, les guides de nature, les guides des villes, les guides interprètes qui expliquent l'histoire du site, et les guides officieux qui sont autorisés sur un territoire spécifique, ville ou région⁸⁷ ».

S'il existe un lien fort entre guides et musées, il n'est pas toujours aisé à comprendre :

« Nous nous référons à la discipline de la muséologie pour placer le curseur sur ce que le guide doit savoir sur son sujet et pouvoir expliquer des objets exposés dans le musée ; puis, pour préciser les buts et les objectifs des visites guidées des musées. Comment gérer les questions controversées telles que l'exposition de restes humains, le retrait d'objets d'une importance locale particulière de la région pour les exposer dans un musée national ? Comment interpréter l'exposition des objets appartenant aux autres pays ? Comment voyons-nous notre rôle de guide en termes de durabilité et de conservation ?

Nous développons le guidage muséal en partageant notre expérience et les bonnes pratiques et en essayant de mettre l'accent sur les questions suivantes : comment nous assurons-nous que les gens se sentent à l'aise et intéressés par notre récit, de l'introduction jusqu'à la fin de la visite ? Comment vérifier si le contenu est compris et que tout le monde voit les objets dont il est question ? Comment nous positionner, comment guider dans les espaces hautement fréquentés tout en respectant les principes déontologiques de la profession et face aux autres visiteurs individuels ? Toutes ces questions se regroupent dans ce qu'on appelle l'art du guidage⁸⁸ ».

Ainsi, la visite guidée est intégrée dans les services offerts aux publics des musées, en tant que forme de médiation culturelle⁸⁹. Pensée comme un lieu d'apprentissage et de culture, elle se veut espace d'émotion mais aussi de réflexion, explorant des mécanismes intéressants des questions universelles. La visite muséale est souvent inscrite dans la démarche citoyenne de l'exposition historique, avec expositions temporaires, ateliers pédagogiques, prestations artistiques, conférences, débats, rencontres.

Avec l'évolution du cadre législatif européen, la compétence de guide en Europe va elle-même évoluer. Ce fait nous oblige à préciser les rôles des acteurs impliqués dans

⁸⁷ R. Collins, *Getting into Tourism*, Londres, Trotman, 1999, p. 16.

⁸⁸ La formation proposée par la Fédération européenne des associations professionnelles de guides touristiques : http://www.feg-touristguides.com/training_seminars.php, consulté le 01.05.2018.

⁸⁹ Serge Chaumier, François Mairesse, *La médiation culturelle, op. cit.*

l'organisation du métier, et c'est dans cette convergence, présentée plus loin, que l'acte de naissance de la profession de guide, au sens où on l'entend aujourd'hui, est signé.

1.2.3. Nouveaux acteurs sur le terrain : Union européenne, associations de guides

Les guides assurant la demande touristique travaillent en langue étrangère et portent le titre de « guides touristiques interprètes ». Ceux qui accompagnent les groupes tout au long d'un circuit à travers une ville ou une région vont être appelés « *guides accompagnateurs* », « tour leader » ou « tour escort ». Cette spécificité va les éloigner légèrement des guides qui assurent les visites guidées dans les monuments historiques ou les musées, nommés « *guides-conférenciers* ». Certains guides, formés pour répondre à l'ensemble des offres diversifiées, peuvent cumuler plusieurs statuts.

À partir des années 1950, nous observons les premières tentatives d'organisation interne de la profession formalisée⁹⁰, ce qui est tardif par rapport aux autres groupements de professionnels, comme ceux des musées (Museums Association, en 1889) ou des architectes (1884). De nos jours, dans chaque pays, il existe des associations de guides au niveau national et régional ainsi qu'une fédération européenne et mondiale. Elles participent à la structuration du secteur du guidage et doivent s'accorder avec une logique de décentralisation. Les associations de guides professionnels qualifiés recrutent, forment, certifient, encadrent et soutiennent leurs membres. Cette évolution découle de la nécessité de penser le rapport des guides aux structures politiques et administratives. Ainsi légitimées, les associations des guides ont tendance à se formaliser jusqu'à prendre un rôle syndical dans les négociations autour des statuts et salaires et de la réglementation de la profession. À ce sujet, deux dates sont à retenir⁹¹ :

« En 2003, par le biais de la FEG et au sein du Comité européen de normalisation (CEN), une définition a été élaborée. Cette définition était cruciale pour nous, parce qu'en Europe elle a été adoptée par différentes institutions [et maintenant] c'est une norme ISO (une norme internationale). Cette définition est importante pour plusieurs raisons. D'abord, elle définit ce qu'est un guide touristique, en le différenciant d'un organisateur de voyages, et un guide accompagnateur.

⁹⁰ Corporation des Guides professionnels grecs (1957), World Federation of Tourist Guide Associations (1985), European Federation of Tourist Guide Associations (1986), Association professionnelle des Guides-Interprètes (France 1981), Associations des Guides professionnels dans les pays Baltes (1992).

⁹¹ Du point de vue de la Fédération mondiale des associations de guides touristiques et d'autres, comme la Fédération européenne, la Fédération d'Asie du Sud-Est, l'Association des pays arabophones, durant ces trente dernières années, deux événements majeurs ont marqué la vie professionnelle des guides : deux normes européennes (2003, 2008) qui visent à définir l'activité de guide et à la structurer.

En 2008 (CEN 15565), il y a eu une dernière norme concernant les guides touristiques, adoptée par la FEG, la WFTGA et par les fédérations des guides des différents pays, mais elle n'a pas été ratifiée comme ISO. Cette norme concerne la formation des guides touristiques. Ces deux normes européennes sont uniques actuellement⁹² »

Aujourd'hui, les pouvoirs que s'attribuent les associations concernent surtout la politique de visibilité des membres, l'activité de représentation auprès des partenaires (autorités compétentes, musées) et l'activité d'information au sein du réseau. Leurs compétences concernent rarement les activités de contrôle. Enfin, le débat mené sur la modification du diplôme et les études qui conduisent à la profession, aboutit, en 2009, à en proposer l'institution. Désormais, le jury habilité à le délivrer est composé d'un académicien, d'un représentant des guides et d'un employeur.

Nous voyons donc émerger de nouveaux décideurs sur le terrain de l'organisation de l'activité de guide. La voix de l'Union européenne, par le biais de la Commission et de la jurisprudence, ainsi que des groupements de guides professionnels travaillant avec les agences de voyages en particulier, se font entendre en générant des changements de mode d'entrée dans la pratique du métier.

La Commission européenne dispose d'un droit d'initiative dans la conduite des relations de la Communauté européenne avec les pays tiers pour négocier les accords internationaux. Elle veille à la bonne application des règles communautaires par les États membres et à la transposition des directives dans les droits nationaux. Une de ses compétences spécifiques est le pouvoir de sanctionner les violations du droit communautaire de la concurrence par le système des amendes, ou d'empêcher les fusions qui entraveraient la concurrence dans le Marché commun, notamment du fait de la création ou du renforcement d'une position dominante. Et c'est cette voix d'un pouvoir exécutif responsable de la gestion du budget communautaire qui s'exprime, quand on entend parler de la profession de guide européen, ce qui par là même participe à l'institutionnalisation du savoir-faire de ces professionnels. Un tel fait pousse les associations de guides à se mobiliser et à prendre une position dans les processus décisionnels, pour instaurer une logique de partenariat avec les autorités publiques. Cette collaboration implique un véritable rapport de forces afin de créer les conditions de négociation, malgré l'absence de l'égalité que requiert en principe une

⁹² Entretien, Mary Kemp Clarke, guide expert en Ecosse, vice-président de la WFTGA, Edimbourg, mai 2017.

relation partenariale. Ainsi la normalisation de l'activité des guides européens a commencé en 2000.

En 2015, la réglementation du métier de guide divise l'Europe en deux : quatorze pays réglementent la profession et seize ne la réglementent pas de manière directe. Cette observation découle de l'observation de la place de la profession dans les Codes de tourisme nationaux et des conditions d'accès au métier par le diplôme ou une procédure de certification. Cette division est intéressante et montre qu'il existe plusieurs manières de comprendre la réglementation.

En Lettonie, le droit de parole dans les musées nationaux est strictement réservé aux guides accrédités par la direction du musée⁹³, mais il n'existe pas de loi qui permette d'affirmer que la profession soit réglementée dans ce pays. En France, la profession de guide-conférencier est réglementée par une loi⁹⁴, mais la carte de guide-conférencier n'est obligatoire que dans le cadre d'une prestation commerciale avec un opérateur de voyages, pour une visite commentée dans les musées de France et les monuments historiques ; en dehors de ce cadre, l'activité est exercée librement par les guides touristiques, guides accompagnateurs, conférenciers et interprètes. Cette double situation complique le dialogue entre les administrations pour la transposition du droit européen en vue du Marché unique.

Cependant, cela ne veut pas dire que la profession n'existe pas dans les pays qui ne la réglementent pas, ou qu'elle soit exercée de manière sauvage. L'organisation de la profession est possible, à travers les formations, la qualification, les associations ou l'accréditation effectuées par les autorités compétentes pour l'accueil des visiteurs. Nous le détaillerons dans le cadre juridique et la dernière partie de ce travail.

2017 marque le moment où émerge le guide moderne qualifié, avec la séparation claire entre le temps de la conception et celui de l'exécution, avec la responsabilité et le pouvoir du guide d'organiser sa propre activité. La conception de la visite n'est plus liée à la seule activité, qu'elle soit celle du médiateur culturel, du guide ou d'un tour-opérateur ; elle devient partie intégrante de divers moments du travail entre lesquels s'instaurent de modes nouveaux de coopération – malgré le débat ouvert entre ceux qui prônent un renouvellement et ceux qui

⁹³ Un exemple de règlement de visite dans le château de Rundāle (palais baroque de 138 pièces construit en 1736), qui attire en Lettonie de grands flux de visiteurs, le prouve : <http://rundale.net/informacija/gidiem/>, consulté le 01 mai 2018.

⁹⁴ Article L 221-1 du Code du tourisme français, définissant l'activité et le périmètre d'action depuis 2011.

perçoivent dans ces transformations du travail des guides un démantèlement, une dilution des responsabilités et, à terme, une nouvelle forme du métier.

Ce survol historique, de l'Antiquité à nos jours, nous a permis d'esquisser le contexte dans lequel a émergé et s'est développé le phénomène du guidage. Nous y voyons que les guides, l'administration, les visiteurs et les employeurs prennent leurs positions face à la réorganisation du champ d'action autour de la visite guidée. Ce paysage historique met en lumière les conduites provoquées par les mutations du monde du travail, ainsi que les techniques d'organisation formelle de l'activité. Notamment, l'on y observe un recul de l'appareil étatique, ce qui peut provoquer d'étranges confusions. Les guides apparaissent de plus en plus impliqués dans une pratique sociale patrimoniale, formés donc pour une intervention technique spécialisée qui soit adaptée aux attentes des visiteurs. Ici se dégage une façon de penser les cadres de l'activité selon des logiques opposées entre la commercialisation et la protection des mêmes biens.

De cet éclairage historique nous pouvons constater que l'activité de guide est indissociable de la circulation des personnes. Ces mouvements nécessitent de l'accompagnement. Nous savons que les guides existent partout où le tourisme existe. Il devient donc très stimulant de comprendre pourquoi l'activité de guide est accentuée aujourd'hui, et comment la compétence de guide évolue dans le contexte actuel. Pour ce faire, nous procéderons à la présentation méthodologique de notre étude doctorale centrée sur cette question.

Chapitre II. Eclairage méthodologique du terrain de recherche

Comme l'activité et le statut de guide ne sont pas nettement définis, cela pose des problèmes statistiques : nous ne pouvons pas dire par exemple combien de guides sont actuellement actifs en Europe ; combien parmi eux travaillent à temps plein, combien exercent occasionnellement ; quant à la rémunération déclarée, il serait très difficile de la séparer d'autres types de revenus. La problématique construite ne permet donc pas de cerner notre sujet par le traitement des seules *données quantitatives*.

Par ailleurs, aborder le sujet par l'*approche qualitative*, dans une étude conduite par un seul chercheur, ne permet d'appréhender qu'un échantillon d'envergure minimale, éloigné de la réalité des guides, variée et différente d'un milieu à l'autre.

Nous avons donc choisi de nous inspirer d'abord, de la *démarche compréhensive*, telle que l'a élaborée Max Weber⁹⁵ à partir des « actions sociales » des agriculteurs au début du siècle dernier, pour pénétrer le vécu et le ressenti des acteurs observés. Afin de saisir le positionnement du groupe social impliqué dans la relation visité-guide-visiteur, nous nous référons aussi à l'actualisation du concept de compréhension, proposée par Jean-Claude Kaufmann⁹⁶. Ce cadre théorique correspond à l'objectif de notre recherche doctorale, qui s'inscrit dans la volonté d'observer les représentations à l'œuvre dans la situation actuelle des guides.

Pour dépasser la difficulté évoquée : quand le monde des hommes est façonné par des valeurs, des intérêts, qui gouvernent les actions des uns et des autres, alors que les sciences naturelles ont affaire à des données extérieures, les sciences de l'esprit, elles, travaillent sur l'expérience vécue des individus. Les actions sociales sont des activités chargées de sens et compréhensibles par d'autres hommes⁹⁷. Pour tenter d'approcher ce sens et de mieux le cerner, nous ferons appel à une logique *holistique* en suivant les principes d'une réflexion « idéaltypique ». Le type idéal chez Weber désigne un tableau de pensée qui accentue délibérément certains traits de la réalité pour appréhender les actions sociales. Quant à notre

⁹⁵ Max Weber, *Essais sur la théorie de la science* [1904-1917], Paris, Pocket, 1992, p. 179.

⁹⁶ Jean-Claude Kaufmann, *L'entretien compréhensif* (1996), 4^e éd., Paris, Armand Colin (Coll. 128), 2016.

⁹⁷ Michel Lallement, « Max Weber (1864-1920). Une méthode compréhensive », Nicolas Journet éd., *Les grands penseurs des Sciences Humaines*. Éditions Sciences Humaines, 2016, pp. 39-43.

réflexion, elle est construite à partir de descriptions de multiples situations consistant à composer un paysage d'ensemble « typique » européen, en s'appuyant sur le constat wébérien suivant :

« On obtient un idéaltype en accentuant unilatéralement un ou plusieurs points de vue et en enchaînant une multitude de phénomènes donnés isolément, diffus et discrets, que l'on trouve tantôt en grand nombre, tantôt en petit nombre et par endroits pas du tout, qu'on ordonne selon les précédents points de vue unilatéralement, pour former un tableau de pensée homogène. On ne trouvera nulle part empiriquement un pareil tableau dans sa pureté conceptuelle : il est une utopie⁹⁸ ».

Il s'agit ici d'un positionnement qui vise une certaine homogénéité entre les faits sociaux globaux et les faits humains individuels (hommes, groupes, institutions). Il se base sur l'idée, que nous empruntons à Max Weber, selon laquelle il est possible à tout homme de pénétrer le vécu et le ressenti d'un autre homme : moments de saisie intuitive, à partir d'un effort d'empathie, des significations dont les éléments étudiés sont porteurs. « Cet effort conduit, par synthèse progressive, à formuler une synthèse finale [...] qui donne une interprétation *en compréhension* de l'ensemble étudié⁹⁹ ».

L'« idéaltype » est une notion proposée par Weber en 1922, qui consiste à saisir des modèles du comportement humain en compréhension. Si nous pensons pouvoir appliquer cette notion d'idéaltype à la situation des guides, c'est dans la visée de mener une réflexion sur les normes de comportement. Il nous faut donc nous efforcer de construire un modèle « idéaltypique » de l'action des acteurs observés, c'est pourquoi la recherche autour de la définition de guide prend une place importante dans notre argumentation. Plus précisément, nous cherchons à superposer le modèle décrit par les guides et celui du législateur pour voir les manques et les débordements. Une telle mise en ordre correspond à l'objectif de notre thèse à saisir la situation du guidage dans l'ensemble des représentations qu'elle véhicule.

II.1. Présentation de la recherche

Dans cette section, nous présentons notre recherche, son contexte, sa problématique, son objet, ainsi que son cadre théorique principal.

À l'origine de notre travail doctoral, une recherche préalable a été menée, qui concernait la situation des guides français, allemands, italiens et anglais et nous a permis de faire les

⁹⁸ Max Weber, *Essais sur la théorie de la science*, op. cit., p. 181.

⁹⁹ Alex Mucchielli, *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin, 1996, p. 30 (voire compréhension).

constats suivants : l'activité de guide s'affirme comme une pratique sociale, interactionnelle. Une concrétisation du métier par la réforme législative s'est avérée nécessaire pour son insertion dans l'espace social. Mais les nouvelles lois mises en œuvre n'englobent pas l'activité dans son ensemble. L'absence de synthèse entre les lois et les réalités de terrain provoque de nombreux paradoxes. En revanche, le regard formel souligne les aspects du guidage, par lesquels la profession du guide s'intègre dans le contexte actuel européen. Une étude des statuts de l'emploi existant en France, en Italie, en Allemagne et au Royaume-Uni a mis en lumière les tentatives de redéfinir le concept de guide, resitué dans la logique de la libre circulation des hommes et des biens au sein de la zone économique européenne. Dans ce contexte, l'intervention des pouvoirs publics place le pouvoir politique dans une situation d'arbitrage des conflits provoqués par la distance entre les concepteurs, organisateurs et praticiens de l'activité de guidage.

Ces constats préalables ont permis de délimiter notre champ de recherche, pour former le projet de la thèse. Le champ de notre recherche concerne la conception, l'organisation et l'exercice de l'activité de guides européens qualifiés et reconnus en tant qu'experts sur leur territoire professionnel.

Les étapes suivantes ont été conçues en partant de l'affirmation que, dans la perspective européenne promettant une unification juridique harmonieuse, un développement économique équilibré est possible. Chacun des acteurs impliqués dans les processus évoqués pourrait trouver son compte comme suit : le guide, fier de son métier ; le voyageur enrichi et cultivé ; l'institution culturelle affirmée et le tour-opérateur satisfait. Une telle ambition invitait à préparer une étude visant à observer la situation juridique et économique des guides européens, pour pouvoir englober les dimensions géopolitiques dans l'espace commun, à travers un métier situé entre « la culture » et « l'économie ». Ceci a servi de garde-fou tout au long de la thèse, pour ne pas analyser cet espace uniquement comme un terrain de tensions corporatistes, provoquées par les contraintes issues de conditions de travail défavorables.

L'affirmation présentée nous a encouragée à construire un projet de recherche axé sur le ressenti des guides qualifiés européens et la description de leur activité, en cherchant à évaluer et à comprendre son évolution depuis 1990 – date charnière, en Europe, engendrant de multiples réorganisations politiques et socio-culturelles, notamment dans le monde du travail. Pour cerner ce contexte, quatre sources ont été mobilisées.

II.1.1. Sources d'inspiration menant à la problématique de la recherche

Pour cerner l'évolution de l'activité de guide en Europe, une vue générale sur le contexte historique situe l'activité dans le modèle de société axé sur la production et la circulation des biens matériels et immatériels, régie par les nouveaux systèmes de communication. Il s'agit de la communication entourant le domaine du patrimoine, qui est nécessairement politique.

Les processus de communication autour du patrimoine se forment, aujourd'hui, sous l'influence des sciences de l'information et de la communication, lesquelles réservent une place importante à l'interprétation des contenus et de leur sens. Le fait de produire un récit autour des mêmes objets abordés, soit les positions particulières des acteurs, dans un cadre stabilisé, transforme ces lieux en espace de communication spécifique – espace spécifié d'abord par le discours issu des politiques publiques, puis par le champ d'action du guide et orienté enfin par la nature de l'activité.

Des dispositifs stratégique, juridique et économique, ainsi que les offres éducatives visant l'acquisition des compétences se sont, alors, structurés. Ainsi, il nous semble inévitable de questionner les outils permettant l'identification de la compétence indispensable pour exercer un métier.

II.1.1.1. Principe de reconnaissance de l'activité

La reconnaissance de l'activité se développe à partir des individus, pour embrasser ensuite les structures sociales et, par-là, le monde du travail. Elle implique une logique de la relation, du conflit, de la lutte et de la vie active¹⁰⁰. C'est pourquoi nous la mobiliserons en premier lieu, pour avancer dans notre interrogation.

L'identité des guides, aujourd'hui, continue d'être revendiquée par ces derniers face aux nouveaux modes d'organisation du travail d'un côté et, de l'autre, les conditions sociales sont réunies pour qu'une telle aspiration s'exprime et devienne visible. Celle-ci apparaît dans ce contexte en manque de reconnaissance, sous-entendant ainsi la motivation des luttes des groupements professionnels concernés¹⁰¹.

¹⁰⁰ Éric Martin, « Désir et dialectique de la reconnaissance chez Hegel », intervention au colloque « Désir : généalogie et histoire d'une notion », Collège Édouard-Montpetit analyse, février 2015.

¹⁰¹ Axel Honneth, *La société du mépris*, Paris, La Découverte, 2006, p. 161.

Reconnaître, c'est identifier quelqu'un, c'est légitimer une position ou une prétention. Dans cette perspective, la compétence de guide est opératoire et finalisée. Elle est apprise pour exécuter un ensemble de tâches, ce qui tend à la structurer en fonction de l'apprentissage mis en œuvre pour l'acquérir. Il s'agit, plus précisément, d'une articulation des savoirs et des savoir-faire. Mais cette proposition s'avère difficile à observer, d'abord à cause de sa conception abstraite et hypothétique, ensuite parce qu'un parfait régime de reconnaissance est impossible et tout régime crée les « structures sous-jacentes du désir qui animent les relations systématiques d'inégalité¹⁰² ».

Ce constat stimule la prise en compte de la situation, où la compétence surgit comme « une intelligence pratique des situations¹⁰³ ». Ainsi, liée étroitement au concept de travail, la notion de compétence requiert de « reconnaître » : la vulnérabilité de toute identité, sa dépendance vis-à-vis des autres et sa secondarité par rapport aux interactions. Mais c'est aussi un moyen de l'étouffer par les prescriptions détaillées¹⁰⁴.

Par cette affirmation, la réflexion présentée rejoint le débat plus large sur la reconnaissance des diplômés et des acquis¹⁰⁵, ainsi que la question de la définition et de la normalisation de la profession¹⁰⁶. Nous reviendrons amplement sur ces points dans le cadre conceptuel de la thèse et, surtout, dans sa dernière partie.

II.1.1.2. L'activité de guide dans la configuration de la profession

Avant de présenter le cadre conceptuel propre à l'activité de guide, il nous semble important de noter notre orientation épistémologique. La première source renvoie à la perspective de la sociologie des professions, qui repose sur un modèle spécifique de régulation, par l'État, des groupes professionnels ; ce modèle est notamment décrit par Claude Dubar, Pierre Tripier et Valérie Boussard¹⁰⁷. Nous retenons la définition de la profession proposée par ces auteurs en six traits :

- Une opération intellectuelle est associée à des responsabilités individuelles.
- La base scientifique est issue d'un savoir théorique.

¹⁰² Patchen Markell, « Tragic recognition: action and identity in Antigone and Aristote », *Political Theory*, vol. 31, n° 1, février, p. 6-38, repris dans *Bound by Recognition*, Princeton, Princeton University Press.

¹⁰³ Philippe Zarifian. *Objectif compétence*, Paris, Ed. Liaisons, 1999.

¹⁰⁴ Patchen Markell, *Bound by Recognition*, Princeton, Princeton University Press (Philosophy), 2009, p. 301.

¹⁰⁵ Jacques Pertek, *La reconnaissance des diplômés en Europe*, Paris, PUF (Que sais-je ?), 1999.

¹⁰⁶ Michel Lallement, « La qualité du travail et la critique de la reconnaissance », in Alain Caillé, *La quête de reconnaissance, nouveau phénomène social total*, Paris, La Découverte/M.A.U.S.S. 2007, p. 71-89.

¹⁰⁷ Claude Dubar, Pierre Tripier, Valérie Boussard, *Sociologie des professions, op. cit.*, 2015.

- Des applications pratiques existent sur ce fondement théorique.
- Le corpus théorique et pratique demeure transmissible par un enseignement formalisé.
- Les professionnels s'organisent eux-mêmes en associations.
- Un code commun d'éthique est établi par le corps des professionnels.

Sachant que l'action des guides n'a pas, partout, des contours formellement définis, comprendre les sens du terme « *profession* » dégagés par les auteurs s'avère opérationnel dans le contexte du guidage. Il s'agit donc de pouvoir « se déclarer au service de » (sens 1), « gagner sa vie » (sens 2), se placer « au sein du groupe de ceux qui font la même chose » (sens 3), « en étant reconnu compétent par tous ceux à qui on a affaire » (sens 4). Ces quatre sens représentent une certaine partie, prise pour spécifier l'acception du terme français « profession », à laquelle nous adhérons, et qui nous servira de point d'appui pour comprendre la réalité rencontrée sur le terrain :

Profession = <i>déclaration</i>	Profession = <i>fonction</i>
Vocation professionnelle affirmée (sens 1)	Position, compétence reconnue (sens 4)
Profession = <i>métier</i>	Profession = <i>emploi</i>
Groupe professionnel (sens 3)	Classification professionnelle (sens 2)

Tab.2 Les quatre sens de « Profession » en sociologie des professions

Source : Dubar, Tripier, Boussard, *Sociologie des professions*¹⁰⁸.

Il est à noter que ce parti pris est envisagé à partir d'une perspective francophone, alors que l'organisation de l'activité de guide se lit aujourd'hui beaucoup plus à partir d'un registre anglo-saxon. Mais si nous pouvons reconnaître une activité professionnelle, sous l'angle de sa régulation et de sa normalisation, sous l'angle de la socialisation professionnelle ou encore des relations entre guides, visité et visiteurs, il est tout aussi important de la considérer dans le contexte des groupes professionnels concernés. Ce recours à l'expression « groupes professionnels » permet d'élargir le champ d'analyse, au-delà du périmètre des professions libérales ou réglementées dans lequel l'activité de guide peine à s'insérer :

« Elle désigne alors des ensembles de travailleurs exerçant une activité ayant le même nom, et par conséquent dotés d'une visibilité sociale. Ils ne bénéficient pas nécessairement d'une reconnaissance juridique, mais du

¹⁰⁸ *Ibid.*, (Dubar, Tripier, Boussard) p. 13.

moins d'une reconnaissance de fait, largement partagée et symbolisée par leur nom, qui les différencie des autres activités professionnelles¹⁰⁹ ».

L'approche sociologique des groupes professionnels est nourrie par les théories de la socialisation (ayant développé le paradigme fonctionnaliste et le concept de professionnalisation), mais aussi de la sociologie interactionniste, avec le principe du « mandat » proposé par Everett Hughes¹¹⁰, présent dans le discours de la profession des guides. Ces deux approches, qui se sont développées de manière distincte par la vision organisationnelle, sont intéressantes à envisager conjointement. Nous trouvons déjà les prémisses de cette vision dans la théorie des professions de Max Weber¹¹¹, qui permet de cerner la tradition de l'organisation du travail et sa division en Europe. Dans le contexte actuel, la sociologie politique des professions, pensée par Andrew Abbott¹¹² a été retenue comme un contrepoint, représentant la recherche d'une certaine écologie des professions. Nous retrouvons, dans son œuvre, la volonté de conjoindre le monde de la fonction et de l'interaction, car pour lui l'enjeu est dans les territoires où se joue la concurrence pour les monopoles d'activités (juridictions).

De là découle la réflexion sur le statut de guide qui, pour nous, signifie une position professionnelle dans la société, comme le souligne Michel de Coster¹¹³. Cette idée complète la vision où le statut fournit des protections garantissant l'autonomie professionnelle que les acteurs concernés cherchent à conquérir, « car l'absence de formalisation du travail [cas, parfois, des guides] rend particulièrement difficile d'interférer avec ce qu'ils font¹¹⁴ ». Cette réflexion diffère légèrement de ce qu'avancent Claude Dubar ou Pierre Tripier¹¹⁵, pour qui le statut correspond plus aux attributs symboliques acquis découlant des schèmes opératoires

¹⁰⁹ Didier Demazière, Charles Gadéa (dir.), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La Découverte, 2009, p. 20.

¹¹⁰ E.C. Hughes, *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris, Editions de l'EHESS, Textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie, 1996 pour la traduction française, p. 99. On parle de *mandat* lorsqu'un groupe de gens, ayant le sens de la solidarité et de leur propre position, revendiquent les comportements que devraient adopter les autres personnes à l'égard de tout ce qui touche à leur travail.

¹¹¹ Dubar, Tripier, Boussard, *Sociologie des professions, op. cit.* Voir chapitre 6 : *De Weber aux « nouvelles » théories des professions*, p. 119-148.

¹¹² Andrew Abbott, « Actualité de la tradition sociologique de Chicago », in *Raisons politiques*, n° 60, nov. 2015, Paris, Les Presses de Sciences Po. L'auteur souligne la sensibilité au contexte temporel des activités professionnelles.

¹¹³ Michel De Coster, François Pichault, *Traité de sociologie du travail*, Bruxelles, De Boeck-Westmael, 1994, p. 23-25. Le travail infère le statut et détermine la position sociale des individus dans l'organigramme imaginaire de la société.

¹¹⁴ Florent Champy, *Nouvelle théorie sociologique des professions*, Paris, PUF, 2011. Voir chapitre 4 : *Typologie générale des activités professionnelles*, p. 145-165.

¹¹⁵ C. Dubar, P. Tripier, V. Boussard, *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin, 1998, p. 194.

communs, issus d'une production unique et originale. Pour réfléchir sur le statut, nous nous référons davantage à la définition de Michel de Coster¹¹⁶ qui, reliant les deux visions et soulignant que le statut naît de la dynamique des rôles, le voit comme leur côté formel.

La nature de la profession de guide a pour fondement théorique la médiation patrimoniale¹¹⁷, plus précisément l'interprétation du patrimoine en vue de répondre à l'évolution des attentes des visiteurs. Cette visée procure au guide touristique une position particulière dans le champ de la médiation culturelle, celle d'une « profession tampon » entre économie et culture, entre l'industrie et l'Etat, et, d'après les textes officiels, une place lui est réservée dans l'interprétation du patrimoine lié au secteur touristique. Pour comprendre cette configuration, il nous a fallu une source supplémentaire qui entoure la notion de culture et représente la rhétorique du régime politique européen. Plus précisément : « La culture concentre les objets et est un phénomène du monde ; le loisir concerne les gens et est un phénomène de la vie¹¹⁸ ». Ainsi, s'impose la vision du monde comme le résultat d'une construction des interactions sociales entre les êtres humains vivant en collectivité, et non comme le fruit d'un processus interne, individuel ou mécanique.

L'acquisition de la connaissance du monde naît des relations et fait partie intégrante de traditions communes et interprétatives¹¹⁹. Cette stratégie interprétative prend sa source dans l'approche compréhensive, où les activités sociales se laissent comprendre à travers le sens qui leur est assigné par les acteurs eux-mêmes¹²⁰.

¹¹⁶ M. De Coster, F. Pichault, *Traité de sociologie du travail*, op. cit.

¹¹⁷ J.-L. Tornatore, *Le patrimoine comme expérience : implications anthropologiques*, Paris, Éditions de la Maison des Sciences de l'homme, 2019. Dans le sens où le patrimoine génère un besoin de médiation et généralise « des procédures et des acteur·rice·s – habitant·e·s, amateur·rice·s ou professionnel·le·s – assurant la possibilité de cette identification. En ce sens, « la médiation est fille du temps du patrimoine », au point même que, lorsqu'il est 'sans qualité', 'sans prestige' ou 'quasi invisible', le patrimoine finit par être identifié à ce qui assure sa présence, c'est-à-dire à la médiation même. »

¹¹⁸ Hannah Arendt, *La crise de la culture*, Paris, Gallimard, 1972, p. 226.

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ M. Weber, « Études critiques pour servir à la logique des sciences de la « culture » [1906] », dans *Essais sur la théorie de la science*, trad. fr., Paris, Plon, 1965 ; rééd. Presses Pocket, « Agora », 1992, p. 219. — Jean-Claude Kaufmann, *L'entretien compréhensif*, op. cit., p. 23. — Edgar Morin, *Introduction à la pensée complexe*, Paris, Seuil, 1990. Il s'agit de saisir, de l'intérieur et par le biais des valeurs, un savoir incorporé par les individus. Pour E. Morin, la connaissance ne doit pas être cloisonnée ; elle doit essayer de saisir le singulier, tout en prenant en compte l'ensemble de ce qui compose le monde, à la fois intérieur et extérieur à l'être humain.

II.1.1.3. Les guides dans le concept de médiation culturelle

Pour observer ce phénomène, nous avons emprunté la voie de l'économie de la culture¹²¹ et la recherche d'une vision englobante de l'action culturelle¹²². Cette réflexion, qui est associée au domaine des musées (et, par-là, à la muséologie), nous donne la possibilité de situer l'action des guides dans l'institution muséale¹²³. Une telle manière de penser la médiation culturelle entre en résonance avec la sociologie des arts¹²⁴. Ainsi, la réflexion sur la place de la culture dans les institutions politiques et ses publics se trouve amplifiée. Dans cette croisée des regards, en effet, l'inspiration est partagée dans la pensée de la professionnalisation des métiers des arts, de la culture et des médias¹²⁵. Suivant ce cheminement portant sur l'organisation politique du monde culturel¹²⁶, nous étions initiée pour explorer son enracinement social et rencontrer d'autres auteurs réfléchissant sur les liens sociaux ; et par exemple, la matrice de l'*habitus*¹²⁷, autrement dit l'acquisition progressive des dispositions de schèmes de perception et d'action qui place la culture au centre de l'attention en tant que capital humain. L'apparition de la médiation culturelle dans les musées est, pour nous, le reflet d'un glissement du regard des objets vers la société et la tentative de réduire l'écart entre les besoins spécifiques des institutions et ceux des professionnels les desservant, écart qui se traduit par un manque de communication. Nous tenterons, dans ce travail, de saisir ce glissement.

Enfin, considérant l'art du guide reconnu en tant qu'action professionnelle, située dans le champ de la médiation culturelle à travers la compétence de l'interprétation – que ce soit au musée, dans l'espace public ou sur un site protégé – dans la séquence suivante, nous observons comment la politique culturelle relative au patrimoine de l'Union européenne est transposée dans les politiques nationales, et avec quels effets pour l'activité du guide.

¹²¹ François Mairesse, Fabrice Rochelandet, *Economie des arts et de la culture*, Paris, Armand Colin, 2015.

¹²² Serge Chaumier, François Mairesse, *La médiation culturelle*, op. cit.

¹²³ André Desvallées, François Mairesse, *Concept clés de muséologie*, Paris, Armand Colin, 2010.

¹²⁴ Bruno Péquignot. *Sociologie des arts*, Paris, Armand Colin (coll. 128), 2009.

¹²⁵ Abdelbaki Belfakih, Bruno Péquignot (dir.), *Professionnalisation des métiers des arts, de la culture et des médias*, suivi de *Art, ville, images*, Paris, L'Harmattan, 2018.

¹²⁶ François Mairesse, André Desvallées, *Vers une rédefinition du musée*, Paris, L'Harmattan, 2007 ; Bruno Péquignot, *Pour une sociologie esthétique*, Paris, L'Harmattan, 1993.

¹²⁷ Pierre Bourdieu, *Le sens pratique*, Paris, Minuit, 1980, p. 88-89. « Habitus [...] : système de dispositions durables et transportable, structures structurées prédisposées à fonctionner comme structures structurantes, [...] étant tout cela, collectivement orchestrées sans être le produit de l'action organisatrice d'un chef d'orchestre ».

II.1.2. Constitution du corpus documentaire

Pour constituer notre corpus documentaire, deux ensembles et quatre types de documents ont été mobilisés :

1. Les travaux académiques : a) ouvrages généraux théoriques ; b) ouvrages traitant du guidage en particulier, ou d'un aspect spécifique de l'activité.
2. La littérature grise : c) les études, rapports concernant l'activité de guide ; d) les documents stratégiques des organisations politiques.

Dans un premier temps, un questionnaire exploratoire et des entretiens menés auprès des guides experts¹²⁸, nous ont permis de déterminer la question, centrale, de la libre circulation des personnes, qui à son tour ouvrait à des interrogations relatives à l'harmonisation, à la qualification et à la compétence spécifique de la profession en Europe. Il devenait impératif de comprendre comment la définition de l'activité était construite. Pour ce faire, nous avons suivi la piste de la définition normalisée, qui apparaît comme un consensus entre les gouvernements européens et les professionnels. Il nous a donc fallu situer cette problématique dans un contexte plus large, pour comprendre *qui* sont les acteurs du mouvement et *comment* cette relation s'est établie face au processus de libre circulation dans le secteur du patrimoine.

Les chartes établies par le Conseil international des monuments et des sites (ICOMOS) expriment la voix des experts en ce domaine. Nous invitons donc à les écouter dans le cadre stratégique de la profession. En bref, la notion d'interprétation du patrimoine est construite par les structures politiques, en fonction des institutions patrimoniales qui participent ainsi à la prise de décisions collectives. Depuis 1964, l'organisation a élaboré un ensemble de documents stratégiques cristallisant la philosophie, la doctrine et l'administration de la conservation et de la protection du patrimoine.

Seules, les chartes évoquant l'interprétation du patrimoine ont été sélectionnées ici, pour voir quelle place y était réservée à l'activité des guides européens. L'analyse de leur contenu permet d'affirmer qu'elles l'abordent selon trois dimensions : 1) *instrumentale* ou *méthodologique*, relative aux qualifications et à la formation standardisée des professionnels du patrimoine ; 2) *éthique* ou *sociale*, qui met en avant la relation entre les sites et les visiteurs

¹²⁸ Voir Volume II, annexe n°12, p.141 : synthèse des données recueillis lors des entretiens compréhensifs semi-directifs auprès les guides experts et la construction des notions opératoires mobilisés pour l'argumentation présentée dans le volume I.

à travers la visite ; 3) *théorique et philosophique*, qui représente la manière de comprendre le patrimoine, sa sauvegarde et le contexte particulier du guidage.

Cette analyse a également fait apparaître une progression dans les problématiques liées à la réglementation de la visite dans les sites protégés, qui se traduit par la qualification du personnel et les contenus scientifiques imposés, ce qui paraît contradictoire avec l'esprit des échanges libres de la Commission et du Parlement européens. Car les documents stratégiques exécutifs européens reprennent les principes des chartes d'ICOMOS au sujet de la gestion du patrimoine, mais en même temps est mise en avant l'harmonisation induite par la Communauté économique européenne (CEE). Celle-ci, en effet, a entraîné les États membres à engager de nombreuses réformes et adaptations sur l'ensemble de ces secteurs d'activité économique, ainsi que sur les professions réglementées offrant des « services intellectuels et conceptuels dans l'intérêt du client et du public¹²⁹ ».

Quant au patrimoine, il fait l'objet d'une littérature dont nous ne prétendons pas embrasser l'ensemble des dimensions. Néanmoins, nous avons cherché à comprendre le débat autour de son interprétation par les guides, à partir des auteurs qui ont marqué la manière de voir cette interprétation du patrimoine en tant que compétence spécifique, dont la reconnaissance introduit la professionnalité¹³⁰. Rappelons que le marqueur clé de ce processus est le mandat d'organiser l'exercice du métier. Ceci se joue sur plusieurs scènes à la fois : les espaces de travail eux-mêmes, le milieu administratif et le système de formation universitaire¹³¹, sur le plan des programmes de formation, du contrôle de la qualification, de la protection juridique de l'activité, d'un code de conduite établi et de la présence des associations professionnelles.

Dans un second temps, nous avons convoqué le regard de chercheurs théorisant ces mêmes notions, en y ajoutant un but supplémentaire, celui de cerner le champ disciplinaire de notre sujet. Pour englober les dimensions de l'activité, les études spécifiques faisant état de l'art de la question ont retenu en particulier notre attention, pour pouvoir comprendre les

¹²⁹ Cons. 43, Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 septembre 2005, modifiée en 2013, relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles.

¹³⁰ Ponting, S.S. A. "Exploring practitioner conceptualization of professionalism and the impact of professionalization on the work of Australian ecotour guides". Thèse de doctorat, University of Technology, 2009, cité dans Betty Weiler & Rosemary Black, *Tour guiding research. Insights, Issues and Implications*, Bristol-Buffalo-Toronto, Channel View Publications (Aspects of Tourism), 2015.

¹³¹ G. Canguilhem, « Qu'est-ce que la psychologie ? », in *Revue de métaphysique et de morale*, 63 (I), 1958 cité par Thomas Le Bianic, « Une profession balkanisée : les psychologues face à l'État en France (1945-1985) », in *Politix*, 2013/2, n° 102, p. 175-207.

discours recueillis auprès des guides sur le terrain de la recherche ; pour pouvoir les traduire en langage scientifique afin de tenter d'expliquer les phénomènes repérés et ainsi situés.

La recherche académique autour de la profession de guide demeure éclatée entre plusieurs disciplines parfois éloignées les unes des autres. Pour pouvoir extraire le regard projeté sur les guides, nous avons d'abord identifié les principaux lieux de discussion. Il nous a ainsi fallu poursuivre le travail de documentation dans quatre directions : 1) les travaux thématiques (sur le statut de guide en général) dont la présentation suit ; 2) les ouvrages de contextualisation (sur les concepts qu'implique le métier) ; 3) les lectures méthodologiques ; 4) les études sur les enquêtes menées sur d'autres terrains ; par exemple, à travers l'histoire des métiers de l'architecture, nous percevons mieux la configuration des organisations professionnelles, leur rapport avec les institutions. Cette première investigation nous conduit au débat portant sur l'activité et le contexte de guide européen.

Le but de l'étude étant d'englober l'ensemble de cette activité, nous n'avons pas cherché à mettre en tension les positionnements des auteurs, mais à rassembler les cas qui permettraient d'apercevoir l'homogénéité de la situation de l'activité. Ainsi, et pour cerner le contexte général du guidage en Europe, les études de Kathleen Lingle Pond sur le statut de guide professionnel, en 1990, ont constitué notre point de départ. Le travail de Luis-Miguel De Brito a permis de nuancer les compétences spécifiques, culturelle et interculturelle, des guides. La recherche de Betty Weiler et Rosemary Black a nourri notre réflexion par de nombreux exemples contemporains illustrant l'hétérogénéité de l'activité. Enfin, les travaux de Michèle Gellereau, de François Mairesse et Serge Chaumier, mobilisés pour comprendre le cadre de l'activité, constituent le noyau dur du deuxième volet du corpus documentaire de cette thèse.

Ces ouvrages généraux sont complétés par 49 études de cas¹³² portant sur des aspects précis du guidage. Notre sélection des études est fondée sur les notions clés recueillies auprès des interlocuteurs que nous avons rencontrés sur le terrain : guide, guide touristique, guide-conférencier, guide-interprète, guide-accompagnateur et guide gestionnaire de circuit (*Tour leader*). Enfin, le corpus a été complété par les travaux qui ont apporté un poids dans la conceptualisation de la compétence du guide. Nos critères de sélection des ouvrages étaient les suivants :

1) *saturation des données*,

¹³² Voir Volume II, annexe n°13 : la construction des objets d'étude, synthèse des travaux s'intéressant aux aspects spécifiques du phénomène du guidage situé dans un contexte internationale globalisé, p. 160

lorsque les données recueillies et leur analyse ne fournissent plus d'éléments nouveaux à la recherche en cours, notamment en termes de définition de la profession ;

2) *transférabilité des exemples*,

quand les conclusions, problématiques et résultats auxquels la recherche aboutit peuvent s'étendre à d'autres contextes, notamment en ce qui concerne la reconnaissance du métier ;

3) *fiabilité des références* :

exprimée par la présence du comité scientifique derrière les publications et l'indépendance disciplinaire des analyses par rapport à notre orientation épistémologique en sciences de l'information et de la communication.

A l'aide du corpus documentaire ainsi constitué et à la faveur notamment de la naissance du concept de médiation culturelle¹³³, nous avons pu retracer le passage tel qu'il apparaît dans la littérature du « Guide professionnel en 1983 » au « Guide professionnel contemporain qualifié en 2020 ».

II.1.3. Etat de l'art du phénomène du guidage

L'identité scientifique de la profession s'est d'abord construite aux États-Unis dans les *Annals of Tourism Research*, surtout entre 1984 et 2010. « La construction des connaissances en tourisme est assurée en partie par [cette] revue scientifique, qui joue un rôle essentiel dans le processus de diffusion de connaissances, mais aussi de reconnaissance du [domaine]¹³⁴ ».

Ensuite, en 2009, un "forum international autour de la visite guidée" a été créé en Suède pour établir, deux fois par an, un état des lieux des publications concernant le guidage¹³⁵. À la suite de ces échanges, une revue spécialisée dans la conduite des visites guidées voit le jour¹³⁶, avec le questionnement suivant : « *Cosmopolitans of the 21th century ? Conceptualizing Tour*

¹³³ François Mairesse, Colloque : Vie des musées – Temps des publics, Thématique 3 : Engager le débat ? Atelier « Tous médiateurs ? », Paris, 21-23 juin 2017 : « La médiation culturelle recouvre l'ensemble des dispositifs grâce auxquels [on] cherche à mieux informer, orienter et former leurs publics, directement ou par l'intermédiaire de relais de plus en plus variés ».

¹³⁴ Jafar Jafari (*The Scientification of Tourism*, 2001 : 20-41), cité par Boualem Kadri, « L'identité scientifique du tourisme : un mythe ou une réalité en construction ? », *Téoros* [En ligne], 27-1 | 2008, mis en ligne le 1^{er} février 2012, consulté le 10-12-2018. URL : <http://journals.openedition.org/teoros/1614>, consulté en août 2018.

¹³⁵ International Research Forum on Guided Tours starts on 2009. Since then it has developed into a bi-annual conference, where people from Europe but also Asia and Australia meet to explore and discuss Guided Tours. The conference has travelled to Plymouth, UK 2011, Breda, Holland 2013: (3rd International Research Forum on Guided Tours - Proceedings), Estoril, Portugal 2015 and Roskilde, Denmark 2017.

¹³⁶ *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism* is a new journal aimed at initiating and stimulating hospitality and tourism related discussions among the academic community, managers, and decision makers both in the private and public sectors. The journal will cover all types of empirical and conceptual research of issues relevant to Scandinavian, North Sea and Baltic regions, and associated developments in the regional hospitality and tourism industry: <http://www.tandfonline.com/page/terms-and-conditions>, consulté en août 2018.

*Guides as Intercultural Mediators*¹³⁷ ». Nous nous sommes inspirée de ces études de cas, parues depuis 2009, avec un focus sur le champ de la compétence spécifique des guides. Nous en proposons un aperçu plus loin.

Ce premier volet de nos recherches nous conduit à penser que la discussion internationale autour de l'organisation du métier cerne son ancrage dans le domaine du tourisme¹³⁸, avant les questions d'éducation ou d'interprétation. Les chercheurs mobilisés dans notre corpus documentaire confirment l'implantation de l'activité de guide dans le patrimoine local par l'action de l'interprétation touristique. Ce sujet prend place dans la réflexion sur l'éducation, l'évaluation et la gestion des risques majeurs concernant la santé, la guerre ou la paix, la mobilité, la liberté d'expression et l'environnement. Ces préoccupations sont répertoriées par les centres de recherche universitaires¹³⁹ qui déterminent les moyens d'analyse théorique. Les études évoquées s'étalent sur plusieurs décennies jusqu'à nos jours ; nous les synthétisons dans le tableau suivant (Tab. 3).

**Tab.3 Thématiques liées à la profession de guide dans le monde
(1981 -sauf compétence- à 2018)**

CATEGORIES D'OBJET	PROBLEMATIQUES	AUTEURS
La visite guidée, une discipline à part entière	Les études fondamentales sur l'activité de guide le reconnaissent en tant qu'expert de la conduite des visites guidées en sciences de l'éducation. La méthodologie spécifique de l'action permet de la reconnaître en tant que discipline autonome.	В. Емельянов, Ф.Л. Курлат и Ю.Е.Соколовский (1986)
Système de formation et de qualification	L'approche par compétence de l'activité fait ressortir un aspect d'interculturalité, qui est garanti par la formation tout au long de la vie. Ce fait restructure les formations. Les contenus des formations en Europe se démarquent par leur esprit occidental en y incluant les problématiques liées à la durabilité et au fonctionnement de l'industrie.	E.M. Pereira & R.J. Mykletun (2017) M. Kurkcu (2016) C.E. Onga, Ch. Ryanb & A. McIntosh (2014) L.M. De Brito (2010) J. Stulpinaite (2004) L. Tuton & N. Le Scouarnec (1994)
Stratégies d'action des guides	Les stratégies pédagogiques mises en place par les guides visent le confort, la cohésion et l'attention des visiteurs. Souvent, elles passent par les techniques de manipulation et se servent de l'humour pour les atténuer. Ainsi, la	L.W. Junxi & Q.J. Suna (2018) Anja Pabel & L.Ph. Pearce (2016) David Ludvigsson (2015)

¹³⁷ Halmstad University Sweden, Back in 2009 (GRI-rapport 2010:1. First International Research Forum on Guided Tours – Proceedings) : https://gupea.ub.gu.se/bitstream/2077/21822/1/gupea_2077_21822_1.pdf, consulté en août 2018.

¹³⁸ Betty Weiler & Rosemary Black, *Tour guiding research...*, op. cit., p. 6.

¹³⁹ En 1995, la Mid Sweden University (au centre de la Suède) crée le premier pôle de recherche sur la sécurité et les risques du tourisme, soutenu par l'OMT, au sein de son département d'Etudes touristiques. Aujourd'hui, en Suède, plusieurs universités ont un département consacré au tourisme.

	négociation et le jeu des forces se mettent en place dans les interactions entre guides et visiteurs. Cela génère des formes de résistance et des comportements alternatifs.	
Instrumentalisation, propagande	Le récit dans le discours des guides demeure instrumentalisé, car orienté vers la satisfaction de la clientèle. Cette dépendance les rend vulnérables face aux mécanismes de contrôle qui, dans le négatif, mènent vers la propagande.	M. Gellereau (2005) H. Dahles (2002) Ph. Pearce (1984)
« Glocalisation » Sacralisation des lieux ; spectaculaire vs authentique	L'incidence des discours globaux sur les discours locaux se manifeste par la transformation rituelle des lieux peu connus en lieux « incontournables » à travers l'engagement du guide par rapport à ces environnements.	J.M. Tobelem (2018) Y. Cohen-Aharoni (2017) D. Overend (2012) N.B. Salazar (2005, 2006) E.C. Fine (1985)
Division du travail	Les relations entre la profession des guides et les professions connexes non reconnues se précisent. Les guides prennent une place affirmée dans l'organisation de la visite, se positionnant au plus près des visiteurs entre la communauté d'accueil et les autres intermédiaires.	G. Cetin & S. Yarcan (2017) E. H. Cohen & M. Ifergan (2002) P. Van den Berghe (1992) Ph. Mc Kean (1976)
Contribution des guides au développement durable	Les guides sont reconnus en tant qu'acteurs clés gérant les comportements des visiteurs face aux institutions du développement durable.	T.K. Gutavsson & A. Hallin (2013)
Interaction	Les guides mobilisent les méthodes de la psychologie sociale dans leurs interactions. Ainsi ils créent une dynamique dans les comportements cognitifs.	Ph. L. Pearce (1994)
Expérience vécue de la visite, les pratiques des visiteurs	Le guide travaille avec des publics spécifiques qui se déplacent en groupe organisé. Sa mission consiste en une stimulation émotionnelle.	S. Chaumier, F. Mairesse (2014) S. Carnicelli-Filho (2013) M. Jonasson, N. Scherle (2012) M.G. Schuchat (1993)
Dimension politique de la visite guidée. Types de visite (<i>storytelling, free tours, visite outdoors...</i>)	La gratuité de la visite perturbe le fonctionnement industriel traditionnel. La visite en tant que pratique éducative est une voie de légitimation du tourisme. Elle s'exprime à travers la mise en place de l'hospitalité.	J. Farkic (2018) A. Rokenes, S. Schumann, J. Rose (2015) M. Jonasson, N. Scherle (2012)
<i>The Art of guiding</i> (L'art de l'accompagnement)	Les guides reconvertisent toute expérience en expérience positive, ce qui est considéré comme la valeur ajoutée de leur activité.	J.W. Meged & M. Zillinger (2018)
Profession	Le métier de guide et la main-d'œuvre peinent à se renouveler face au défi du métier : saisonnalité, précarité, socialisation lente, travail solitaire.	B. Weiler & R. Black (2018, 2015) A.H. Hansen & L. Mosseberg (2017) L.M. De Brito (2010) A. Peyrin (2010, 2009, 2005) D. Bernatovic (2006) K. Lingle Pond (1993)

	L'interprétation (aspect théorique) et la communication (aspect pratique) de l'activité des guides.	L.M. De Brito (2010) A. Peyrin (2009) M. Gellereau (2005)
--	---	---

Compétences	Les compétences interculturelles (sélection, analyse, synthèse et présentation de l'information), linguistiques, communicationnelles et de médiation sont reconnues en tant que compétences spécifiques des guides.	Kadt & Nettekoven & Pearce (1984) K. Lingle Pond (1983) Philip F. McKean (1976) Enos A. Mills (1920)
--------------------	---	---

Rôles	Le rôle du guide évolue constamment et se divise en plusieurs sous-groupes. Ainsi le périmètre professionnel se trouve élargi.	G. Cetin & S. Yarcin (2017) F. Mairesse, B.N. Abouddar (2016) B. Weiler & R. Black (2015) S. Chaumier, F. Mairesse (2014) A. Gelbman & D. Maoz (2012) E. Cohen (1985), L.M. De Brito (2010) A. Peyrin (2010) M. Gellereau (2005) S. Katz (1985)
Pratiques	Le métier tend à se spécialiser dans l'accompagnement, ce qui dégage les voies de son développement.	A. Hallin & P. Dobers (2012) E.M. Pereira & R.J. Mykletum (2012)
Statut	Le statut des guides demeure polyvalent. Les guides sont des entrepreneurs officiels et alternatifs, partagés encore les services d'accompagnement et d'animation. Parfois, ils sont vus, en économie, comme des clercs de la « religion civile ».	G. Cetin & S. Yarcin (2017) F. Mairesse, B.N. Abouddar (2016) B. Weiler & R. Black (2015) S. Chaumier, F. Mairesse (2014) A. Gelbman & D. Maoz (2012) L.M. De Brito (2010), A. Peyrin (2010) M. Gellereau (2005) E. Cohen (1985), S. Katz (1985) K. Lingle Ponde (1983) J. Ch. Holloway (1981)

CATEGORIES D'OBJET	PROBLEMATIQUES	AUTEURS
--------------------	----------------	---------

Source : *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, et *Annals of Tourism Research*, 2009-2020¹⁴⁰.

Notons qu'ici le terme « objet », que nous utilisons dans ce tableau, peut être compris comme celui de « concept » ; et son rattachement à une catégorie précise a été effectué suivant le principe de reconnaissance des objets existant dans les sciences de l'information et de la communication. Autrement dit, la démarche d'élaboration des catégories, pour penser l'activité de guide, s'est poursuivie en délimitant l'objet d'étude et en lui attribuant un *verbatim*, avec l'intention de cerner la situation socio-professionnelle du guide. Pour délimiter l'objet des études choisies, les travaux de portée pluridisciplinaire, d'abord, ont été privilégiés. Ensuite, l'observation de la profession au niveau international vient préciser notre sélection et nous encourage à nous arrêter sur les travaux visant la compétence de guide en particulier.

¹⁴⁰ La construction des objets d'étude est détaillée dans le volume II, annexe numéro 13.

Dans ce tableau, nous voyons que de nombreuses études privilégient la question du visiteur¹⁴¹. Néanmoins, elles apportent une précision sur la notion de tourisme. Le tourisme est ici appréhendé comme une forme d'apprentissage, un lieu d'échange interculturel entre visiteur et visité. Quant à celles qui cernent la question des guides en particulier, Luis Miguel De Brito¹⁴² par exemple, elles confirment que sept disciplines focalisent l'attention sur la question des guides : quatre parmi les *sciences sociales* : anthropologie, sociologie, psychologie et communication ; trois relevant des *sciences humaines* : géographie, histoire et lettres-civilisations.

Arrêtons-nous un instant sur les problématiques propres à chaque domaine. Selon les auteurs, la géographie s'intéresse soit au guidage en tant que phénomène lié au territoire, soit au déplacement dans l'espace géographique. L'histoire développe un regard sur l'action des guides par la question du patrimoine, qui constitue une des bases du tourisme comme pratique culturelle. La sociologie aborde la question du point de vue des interactions entre groupes sociaux, reliant ainsi le phénomène aux processus sociaux de la mobilité, de la reconnaissance et de l'impact sur l'environnement. Le regard anthropologique porté sur le touriste, avec sa culture propre, éclaire le fait social, économique et politique. Communication, cheminement du message entre guides et visiteurs, manières de donner l'information, intéressent les sciences de la communication et de l'information. Enfin, les sciences du langage se positionnent en relais entre plusieurs disciplines.

En 2019, un état des lieux des études empiriques est dressé en Australie¹⁴³, pour comprendre le degré et le type d'engagement dans la construction de la théorie des auteurs produisant des recherches autour de l'activité des guides¹⁴⁴. À partir d'une méthode biométrique et d'une approche explicative¹⁴⁵, 140 travaux ont été sélectionnés par les chercheurs de cette étude afin d'évaluer leurs caractéristiques, à travers les profils des revues

¹⁴¹ Honggen Xiao, *Index Editor, Annals of Tourism Research*, Hong Kong Polytechnic University. *Tourist*: 8:377, 10:84, 10:409, 11:129, 11:266, 11:510, 12(1), 12:5, 12:32, 12:73, 12:427, 13:102, 13:541, 16:366, 17:185, 18:177, 22:901, 26:274, 29:782, 29:919, 32:628, 33:833, 37:154, 37:249, 38:210, 38:322, 38:780, 39:108, 39:1839. *Guided tour* (see also : *Mass tourism, Package tourism, Tour operation*): 8:180, 8:378, 11:123, 11:136, 12:37, 16:35, 17:185, 37:154 : https://www.elsevier.com/___data/promis_misc/ANNALS INDEX1-38_2011.pdf, consulté en août 2018.

¹⁴² Luis Miguel de Brito, *O Guia-Intérprete Facilitador do Turismo Cultural*, Instituto de Investigação e Formação Avançada, Evora, 2010, p. 175.

¹⁴³ Black, Weiler, Hanyu Chen, « Exploring theoretical engagement in empirical tour guiding research and scholarship 1980-2016 », in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, vol. 19, n° 1, p. 95-113, 2019.

¹⁴⁴ *Ibid.*

¹⁴⁵ Selon les termes de Bill Bromwell, « Theoretical activity in sustainable tourism research », in *Annals of Tourism Research*, vol. 29, n° 4, 2015, p. 609-623.

les publiant, la situation géographique de la recherche, les catégories de guides analysés et la méthodologie employée. Ainsi, les auteurs ont cherché à voir s'il existe une théorie spécifique en ce domaine.

Seules les études empiriques (non conceptuelles), basées sur les données primaires fournies par les méthodes qualitatives, quantitatives et mixtes, constituent le corpus de la recherche de Black, Weiler et Chen. Les publications ont été sélectionnées à partir de trois critères : cadre conceptuel solide ; appui théorique ; visée d'un élément théorique nouveau. Elles forment la base de l'analyse faite par les chercheurs et présentée plus loin.

D'abord, quelques difficultés ont été relevées¹⁴⁶ :

1. Une partie du corpus documentaire traité n'est pas quantitatif et les méthodes utilisées, les constructions examinées ne sont pas comparables pour pouvoir entreprendre une méta-analyse formelle, qui comprendrait une analyse statistique des résultats.
2. Une définition réduite de la théorie est inadéquate pour pouvoir saisir les biais par lesquels elle est mobilisée.
3. Les termes *théorie*, *concept* et *modèle* sont employés souvent de manière *ad hoc*, ce qui mène à une confusion épistémologique.
4. L'usage de référencement n'inclut pas de références bibliographiques pour désigner les théories qu'elle traite d'une manière précise.

Malgré les contraintes évoquées, deux constats majeurs se dégagent de l'analyse des données récoltées. La concentration de la recherche sur les guides en Amérique du Nord, recherche qui essaime, ensuite, dans le monde avec 47% pour l'Europe, comme le montre le tableau suivant (tab.4) :

¹⁴⁶ Traduit par l'auteur : « 1. Much of this body of research is not highly quantitative and the methods used and constructs examined not sufficiently comparable to undertake a formal meta-analysis, which involves statistical analysis of the results from multiple studies; 2. A narrower definition of theory is inadequate for capturing the varied ways in which theory is used; 3. Simultaneously referring to a theory and a concept, or a theory and a model, suggesting that these terms are sometimes used interchangeably and in an ad hoc manner; 4. Citation practice does not include bibliographic references for the theories they mention ».

Table 3. Cross tabulation of theory engagement and study location.

Theory Engagement	Study Location (continent)						Total
	Asia	Oceania	North America	Europe	Other	South America	
Studies that engaged with theory	33 (57%)	18 (69%)	14 (74%)	10 (53%)	9 (69%)	3 (60%)	87 (62%)
Theory used to inform study	26	16	14	9	7	2	75
Theory-testing	17	7	5	3	1	0	33
Theory-building or refining	5	5	3	1	3	2	20
Not engaged with theory	25 (43%)	8 (31%)	5 (26%)	9 (47%)	4 (31%)	2 (40%)	53 (47%)
Total	58	26	19	19	13	5	140

*The sums of "Theory used to inform study", "Theory-testing" and "Theory-building or refining" exceed 140 because some studies use theory in more than one way.

**"Other" includes Africa and Antarctica.

***All numbers add to total horizontally and only numbers in bold add to total vertically.

Tab. 4 La théorie du guidage par rapport aux lieux de recherche

Source: Black, Weiler & Chen, 2019.

La majorité des études retenues sont produites dans un cadre institutionnel et universitaire dont le contenu est fortement marqué par un engagement épistémologique. Un tel constat montre la théorisation croissante du sujet à partir des années 2010. Multidisciplinarité et transversalité sont les deux caractéristiques dominantes de la théorisation émergeant autour de la question du guidage. Les auteurs démontrent la maturité acquise dans la réflexion académique en ce domaine¹⁴⁷. Cela signifie que la recherche théorique est avancée dans la ou les conceptualisations, mais que la multidisciplinarité, qui transparaît dans les cadres conceptuels des études analysées, empêche le développement d'une théorie spécifique au guidage et, à ce stade, ne permet pas encore de reconnaître celle-ci comme une discipline à part entière. D'après les auteurs, les disciplines le plus souvent convoquées pour étudier le phénomène du guidage sont : anthropologie, histoire, psychologie, géographie, sciences de l'environnement, économie, sociologie, communication, sciences de l'éducation et la gestion.

II.2. Problématique de la recherche

Nous appuyant sur les constats précédents, nous nous posons les questions suivantes : dans quelle mesure les dispositifs administratifs ou politiques peuvent-ils structurer la compétence des guides et la nature de leur activité, dans un contexte européen marqué par la diversité ? Quels enseignements pouvons-nous tirer de l'étude d'une profession telle que celle des guides-conférenciers, dans le contexte actuel ? Ce questionnement mène vers la problématique suivante.

¹⁴⁷ Crouch & Perdue cité dans Black, Weiler & Hanyu Chen, « Exploring theoretical engagement... », *art. cit.*

II.2.1. Questionnement menant à la recherche

Nous considérons que la profession de guide évolue de manière accélérée depuis les réformes conséquentes de 1990 et 2000, dans les pays de l'Union européenne. En conséquence, la profession subit différentes crises, juridique, économique, sociale, ce qui la conduit à un choix entre profession et prestation de services. **(Partie 1)**

Comment, au départ, les guides rendent-ils accessible le territoire à leurs visiteurs en interprétant son contenu ? S'intègrent-ils dans la notion plus vaste de médiation culturelle et patrimoniale et, par là, dans le champ de l'information et de la communication ? **(Partie 2)**. Comment, alors, les différents pays d'Europe, les guides répondent-ils à l'évolution de la culture et de son environnement, à travers l'accueil et l'accompagnement des publics ? De quelle manière interprètent-ils les mentalités du territoire et contribuent-ils, ainsi, à sa valorisation ? **(Partie 3)**

Nous cherchons à décrire la création de la catégorie professionnelle des guides qualifiés comme une conséquence du processus de spécialisation provoqué par le développement de la logique économique du marché. Cette catégorie suit le territoire que couvre la compétence d'un guide. D'un côté, elle s'appuie sur les règles du métier¹⁴⁸ ; de l'autre, les guides répondent aux nécessités sociales et à la demande commerciale. Ainsi, leur statut d'emploi se dilue dans plusieurs fonctions et il est intéressant de voir comment ce fait impacte les conditions de travail et transforme, ici et là, la profession.

¹⁴⁸ Il s'agit à la fois des services publics, musées, agences de voyages, des publics spécifiques et des autorités compétentes, administrations nationales et institutions patrimoniales. Au Portugal (1921) et en Italie (1931), apparaissent les premiers codes du tourisme. Les réglementations varient entre EC, ABTA, BSI/CEN et IATA. — Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2015, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004. — Directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil, abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil. — Le document, « Formation en environnement pour les professionnels du tourisme » (coll. Sauvegarde de la nature, n° 98), préparé par Anne Herberich pour le Conseil de l'Europe, est à la base de la recommandation adoptée par le Comité des ministres sur le développement de la formation en gestion de l'environnement des acteurs et futurs professionnels du tourisme n° R 99 (16). — Le rapport « Tourisme et environnement dans les pays européens », 1995, adopté par le Comité des ministres des pays membres du Conseil de l'Europe. — La « directive Services » ou « directive Bolkestein », du 12 décembre 2006, relative aux services dans le Marché intérieur (et à l'activité des guides), a été présentée par l'ancien commissaire européen au Marché intérieur, Frits Bolkestein, et adoptée par le Conseil de l'Union européenne le 24 juillet 2006, puis par le Parlement européen le 15 novembre 2006. — Directive 2006/123/CE. — La directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil, du 7 septembre 2005, met en place un régime de reconnaissance des qualifications professionnelles dans l'UE qui s'étend également, dans certaines conditions, aux autres pays de l'Espace économique européen, ainsi qu'à la Suisse. L'objectif est de contribuer à la flexibilité des marchés du travail, d'amener à une libéralisation accrue de la prestation des services, d'encourager une plus grande automaticité dans la reconnaissance des qualifications et de simplifier les procédures administratives.

Le but de notre démarche vise, en ce sens, à présenter un panorama de l'activité de guide-conférencier, aujourd'hui, en Europe, dans son contexte naturel, juridique et économique. Nous souhaitons observer l'évolution des manières de comprendre et d'exercer ce métier en l'approchant de plusieurs points de vue. L'observation de ses mutations commence par sa définition et les manières dont il cherche à délimiter son champ d'action pour s'affirmer dans le cadre stratégique européen.

11.2.1.1. Objectifs de la recherche

Le cœur de l'activité du guide est la visite guidée. Nous avons vu que c'est une mutation du voyage, d'une expédition, de l'excursion archéologique, de la promenade ou de la déambulation, alternant avec d'autres pratiques de médiation culturelle. On peut classer cette activité à partir de son contenu (visite exploratoire, thématique, théâtralisée, gustative ou olfactive, visite-expérimentation...), à partir du lieu où elle prend place (visite muséale, naturelle, visite-randonnée, visite-rencontre...) ou encore à partir de la manière dont elle est organisée (visite de groupe, visite privée, visite en famille).

Mais nous souhaitons d'abord explorer l'activité à partir de sa place au sein de la médiation culturelle, comprise en tant qu'expérience patrimoniale et action socioculturelle, dont le but est la co-construction du sens, assurée par la transmission des savoirs, ancrée sur le territoire et un espace précis, orientée vers la découverte accompagnée du visité, à travers des médiations adaptées et signifiantes aux visiteurs. Nous nous attacherons donc à :

offrir une photo compréhensive de l'activité des guides, aujourd'hui, en Europe, en définissant précisément sa nature et son champ d'action,
proposer une évaluation de la nature de l'activité de guide européen, en mettant l'accent sur son analyse qualitative et la réflexion critique des contextes dans lesquels elle opère.

Le questionnement soulevé nous conduit à la formulation des objectifs suivants :

suivre les changements de statut juridique, fiscal et social dans l'ensemble représentatif des pays européens et donner une vue synoptique de l'activité aujourd'hui ;
comparer les perceptions de l'activité de guide en Europe, saisir les traits caractéristiques qui la distinguent des autres formes d'action culturelle et proposer des pistes de réflexion sur sa pertinence et ses enjeux actuels ;

décrire les représentations des guides eux-mêmes, pour enrichir notre approche par le point de vue subjectif, et les grandes lignes qu'on peut en dégager ;
observer l'évolution du lien entre tourisme et médiation culturelle à travers la manière d'exercer la profession de guide en Europe ;
évaluer l'activité de guide en partant de la nature de l'activité cernée dans le cadre de la visite guidée.

11.2.1.2. Hypothèse de la recherche

À la suite de ces objectifs, une hypothèse a été établie. Ce choix s'appuie à la fois sur le corpus documentaire élaboré et sur les constats des investigations exploratoires menées en amont. Nous pourrions la formuler de la manière suivante : *La compétence de guide qualifié évolue dans un cadre cohérent et organisé par des énoncés stratégiques, des lois et la logique socio-économique (néo)libérale, orchestrée par les institutions européennes. Dans ce cadre, l'activité de guide se structure en profession libérale d'accompagnement des visiteurs, à travers les fonctions de représentation et d'interprétation du patrimoine ; l'éducation et la formation organisent la conception du cadre de la profession.*

11.2.2. Motivation du choix du sujet de recherche

Cette recherche, il est important de l'évoquer ici, découle d'une motivation liée à notre expérience professionnelle précédant cette thèse. Cette motivation est animée par les trois intérêts suivants : intérêt personnel, pertinence sociale et pertinence scientifique.

Notre intérêt pour l'étude de la profession de guide est né au moment où nous étions confrontée, en Lituanie, aux réalités du métier en tant que guide-expert pour les publics francophones. Ainsi, nous avons eu accès aux données du terrain en tant que doctorante, mais également en tant que praticienne de l'activité. Dans ce cadre, nous avons commencé à nous demander pourquoi il existe un écart aussi important entre les manières de percevoir l'activité de guidage selon le positionnement de l'observateur. Il faut dire aussi que ce travail doctoral nous a permis d'adopter différents points de vue : d'abord, celui de guide lituanien établi en France ; ensuite, le regard de concepteur du cadre politique de l'activité en suivant de près le processus de réformes concernant la compétence de guide qualifié et participant dans la prise de décision au plus haut niveau de la création des lois. De plus, l'expérience d'intervention auprès d'étudiants en formation à l'Université de la Sorbonne Nouvelle nous a permis de participer à l'organisation des formes d'acquisition de compétences mises en place par l'Éducation nationale et la formation. Enfin, les premiers résultats de notre travail de recherche

– issus de nos entretiens, observations de visites, participations aux échanges académiques lors des colloques ou journées d'étude, ainsi que des publications – ont favorisé le recul nécessaire pour regarder le sujet choisi, avec des lunettes de chercheur en sciences de l'information et de la communication, formé à la médiation culturelle dans le milieu muséal. C'est de cette manière que le choix d'un regard holistique portant sur la profession s'est imposé, puis renforcé, avec la motivation forte d'englober l'activité dans les contextes multiples où elle se déploie, aujourd'hui, dans toute l'Europe.

Ce sujet présente un intérêt social dans le contexte actuel de l'organisation du travail, notamment quand il s'agit de prestations intellectuelles. S'il s'avère que cette problématique concerne beaucoup d'autres professions, il va sans dire que les concepteurs, organisateurs et praticiens de ce type d'activité – qui touche à la liberté d'expression, à l'intérêt général et, au-delà, à une dimension nationale – devraient être sensibilisés de la même manière aux différents aspects du sujet. Parce qu'aujourd'hui on cherche à tout prix à améliorer l'efficacité du guide européen, à défaut de sa dimension morale, ce qui tend à réduire son champ d'action et sa fonction à un outil d'enrichissement économique. L'observation – menée à plusieurs niveaux dans cette thèse – tend à décrire les tensions issues de cette contradiction, afin de faire émerger ces aspects « oubliés » et de prendre en compte, à travers eux, ce qui nous paraît essentiel dans l'activité.

L'accompagnement de la personne, l'interprétation des contenus, la représentation et la régulation de l'activité professionnelle sont les sujets qui préoccupent de nombreux chercheurs en sciences de la communication et de l'information. Pourtant, ces quatre éléments sont rarement observés comme base de la compétence spécifique d'une profession de la communication, chargée de transmettre un savoir d'une manière plus ou moins normalisée.

Le métier de guide est surtout observé dans ses relations intimes avec l'innovation politique et l'économie, avec les interactions sociales, la culture locale et le tourisme global. Les études sur les rôles des guides nous éclairent sur la façon dont les guides participent à la construction de l'identité du visité, en la reliant au visiteur étranger. Dans ce sens, nous corroborons l'idée que les guides européens sont des acteurs politiques et que leur activité mérite d'être reconceptualisée, ou au moins précisée en réponse à la question : qu'est-ce qu'un guide européen ?

Cette thèse, par-delà l'exercice académique dont il constitue l'un des fondements, s'adresse aux législateurs, aux responsables, conseillers et formateurs des services de formation

initiale et continue, aux responsables et conseillers des services de recrutement des organismes privés et publics, aux gestionnaires des destinations touristiques et des ressources humaines, aux responsables de la validation des acquis de l'expérience professionnelle ou de compétence, aux guides, étudiants, chercheurs conceptualisant le guidage. Car le regard critique porté sur ce sujet, avec la rigueur scientifique requise, peut ouvrir des perspectives pour la reconnaissance du travail intellectuel en soi – celui, ici, du guide – et comme un bien public impossible à marchandiser, mais nécessaire à organiser.

II.2.3. Le positionnement épistémologique de la recherche

Toute production de connaissance suit des règles définies. La recherche en sciences de la communication de l'information est, par essence, pluridisciplinaire. Nous saisissons cette opportunité pour interroger les chercheurs s'intéressant aux questions de régulation en économie, sociologie ou science politique. Au moins deux paradigmes nous semblent importants à considérer pour pouvoir analyser l'activité de guide dans ses différents contextes.

Le premier est d'origine **fonctionnaliste**. L'approche fonctionnaliste de la compétence, que nous envisageons ici à partir de la reconnaissance juridique des professions, apporte des connaissances sur le rapport que les institutions étatiques entretiennent avec les groupements professionnels. Elle interroge la fonctionnalité du pouvoir politique. Ici la profession est, pour l'essentiel, une communauté homogène dont les membres partagent l'identité, les valeurs, la définition des rôles et les intérêts. Cette approche étant basée sur les politiques publiques, elle est ancrée sur le territoire national où elle rencontre les différentes approches de la compétence, dans la configuration de la profession. Ainsi, nous apprenons que d'après les fonctionnalistes, « les professions se distinguent des occupations, des emplois des salaires ordinaires et ne concernent que les experts (indépendants et salariés diplômés), organisés en associations reconnues juridiquement [...]»¹⁴⁹.

La thèse fonctionnaliste repose sur une conception holistique de la société en tant que système¹⁵⁰. Mais son revers est qu'elle segmente le secteur et les statuts. L'éclatement des statuts empêche la construction horizontale de la profession¹⁵¹, et donc la co-construction de la compétence collective. En outre, l'analyse institutionnelle des réglementations européennes

¹⁴⁹ Bucher & Strauss (1961), « La dynamique des professions », cité par Dubar, Tripier et Boussard, *Sociologie des professions*, op. cit., p. 69.

¹⁵⁰ Thierry Balzacq et al., *Fondements de science politique*, Louvain, De Boek, 2014, p. 137.

¹⁵¹ Thomas Le Bianic, « Une profession balkanisée : les psychologues face à l'État en France (1945-1985) », in *Politix*, 2013/2, n° 102, p. 175-207.

nous dit peu sur la nature de la compétence et de l'activité de guide, même si les guides européens se situent dans un contexte fortement institutionnalisé. L'approche fonctionnaliste n'explique qu'en partie ce qui se passe lors des réformes de l'activité entreprises par la Commission européenne, et s'intéresse peu au moment de la rencontre entre les intérêts des acteurs. Par exemple, les guides européens subissent l'évolution de leur cadre d'exercice comme traumatique, mais nous ne pouvons pas nier que ce basculement sert simultanément d'aiguillon pour leur compétence spécifique.

Le deuxième paradigme que nous retenons pour entreprendre l'analyse de l'activité de guide dans ses contextes multiples est **interactionniste**. L'approche interactionniste apporte un éclairage précieux sur le ressenti des professionnels. La compétence doit être étudiée comme un processus biographique et identitaire qui s'inscrit dans une trajectoire (*career*) et un cycle de vie. Pour les représentants de ce courant, la profession est un groupement professionnel (*occupational group*) auto-organisé pour défendre son autonomie, son territoire et faire face à la concurrence et aux situations de travail. Cette approche est marquée par l'habitude de voir l'équilibre comme un état provisoire des forces, en interaction permanente¹⁵².

Travailler, c'est communiquer et « faire société »¹⁵³. Toute communication tire sa signification du contexte dans lequel elle a lieu et qu'elle contribue à définir. Le contexte agit sur la compétence, qui impacte à son tour l'individu par son sentiment d'appartenance. Nous retenons de cette approche l'importance du contexte et la nécessité de décrire les expériences individuelles. Cependant, l'inconvénient est de perdre de vue le rôle du législateur dans l'organisation. Ce qui suit sert à illustrer une telle situation :

« Une profession ne doit pas être définie par les relations entre les gens, dans l'espace et dans le temps, mais plutôt par leurs relations sociales, selon l'auteur. Dans cette perspective, il vaut toujours mieux retenir

¹⁵² Pour illustrer ce propos, le témoignage d'un voleur « professionnel » donne une image de ceci. Il partage une expérience de ce qui fait le professionnalisme d'un voleur parfait. D'abord, le sens du « travail bien fait ». L'art du voleur professionnel consiste à substituer des objets sans se faire repérer, ce qui suppose du courage et une dextérité qui ne s'acquiert qu'au terme d'un long apprentissage. Il faut de la patience et des conseils de la part d'anciens. Tout ceci était appelé par Freidson en 1986 « la souveraineté territoriale ». Le plus difficile est savoir « entrer en contact », « tâter le terrain », « se faire respecter », sous peine de « se faire avoir ». Après, il faut neutraliser les policiers et les juges. Mais rien ne sert de voler si on ne sait pas écouler la marchandise, donc il faut se constituer un réseau au sein du pouvoir administratif et politique : « faire confiance pour qu'on lui fasse confiance ».

¹⁵³ Philippe Zarifian, « La communication dans le travail », [En ligne], 38 | 2010, mis en ligne le 01 décembre 2013, consulté le 03 juillet 2018. DOI : 10.4000/communication organisation.1462

comment les travailleurs s'identifient eux-mêmes et décrivent leur appartenance à une entité solidaire¹⁵⁴ ».

Il est reproché à l'approche fonctionnaliste de ne pas assez tenir compte de la voix des professionnels en question. Selon les interactionnistes eux-mêmes, parfois ils restent dupes des discours que les « professionnels » portent sur eux-mêmes. La proposition des interactionnistes paraît alors assez radicale :

« se débarrasser de toutes les notions qui nous empêchent de voir [...]. [...] la recherche n'aura pas abouti tant que nous n'aurons pas trouvé un point de vue et des concepts qui nous permettent de faire des comparaisons entre un ferrailleur et un professeur¹⁵⁵ ».

Néanmoins, l'approche interactionniste s'avère intéressante pour comprendre les attitudes professionnelles et le fonctionnement des guides par leur expérience du métier, puisque, nous l'avons vu, décrire la subordination ou caractériser une structure hiérarchique ne suffit pas pour comprendre les attitudes évoquées. Pour ce faire, nous avons besoin de nous placer à un niveau où la question du choix ou de la responsabilité individuelle ou collective est suffisamment visible et exprimée.

Puisqu'il s'agit d'une activité située dans un champ hybride – à mi-chemin entre le monde des institutions et celui du secteur privé –, ces deux approches nous semblent nécessaires. Afin de les associer, nous avons mobilisé une grille de réflexion globale, visant à embrasser l'ensemble des regards posés sur l'activité : en partant du discours des guides ; à travers les notions prélevées dans ce champ ; en observant ensuite les réponses des législateurs et encadrants ; en proposant enfin une explication à partir des travaux de recherche menés autour de ces notions. (Entretien-observation-analyse). Il s'agit en quelque sorte d'envisager la profession de guide à partir d'une vision pluridisciplinaire, panoramique, en la considérant dans toutes ses dimensions majeures : juridique, sociale, économique, culturelle. Cette tentative d'approcher l'objet, via le processus de construction sociale, rejoint la définition proposée par Berger et Luckmann :

« A chaque civilisation correspond une « vision du monde » spécifique (fidélité à la tradition, croyance humaniste, culte du progrès...). Même les gestes apparemment les plus anodins (s'alimenter, respirer, marcher) peuvent être accomplis selon plusieurs modalités. La connaissance du

¹⁵⁴ Howard Becker, conférence : "L'art comme travail, Art as work" (version française), Université de Rouen, 16 octobre 2010. [En ligne] : <https://webtv.univ-rouen.fr/videos/lart-comme-travail-art-as-work-par-howard-becker-version-francaise/>, consulté en octobre, 2020.

¹⁵⁵ Claude Dubar, Pierre Tripier et Valérie Boussard, *Sociologie des professions*, op. cit.

contexte culturel dans lequel s'enracinent telle coutume ou tel comportement apparaît primordiale, dans la mesure où elle permet de relativiser nos perceptions et de combattre les préjugés¹⁵⁶ ».

Cette approche accentue l'importance du contexte, permettant de mettre en exergue les différentes manières de comprendre la complexité de l'exercice qui consiste à réguler une activité professionnelle patrimoniale.

II.2.3.1. Grille d'analyse et méthodes de recherche

Pour répondre au besoin d'englober l'ensemble, nous retenons la suggestion faite par Eliot Freidson en 1994, reprise récemment par Florent Champy : traiter la profession comme une construction historique propre à une société donnée. Trois configurations différentes ont prévalu, où la relation duelle s'est imposée : entre l'État et la profession, entre les consommateurs du service et la profession, entre les forces du marché et la profession¹⁵⁷.

Selon les auteurs, quand nous avons une caractéristique contextuelle suffisante de l'objet, que nous connaissons ses conditions d'existence ou d'apparition (et ses conditions de non-existence ou de non-apparition), nous pouvons observer les conditions de travail : statut, encadrement institutionnel, position hiérarchique, catégorie d'appartenance, critères d'excellence, accès à la notoriété, mode de vie, fortune. Dans notre cas, le « statut » indique la place et le rôle joués par un individu dans le monde du guidage, et reconnu par celui-ci. Comme le précise Nathalie Heinich, c'est un ensemble de caractéristiques qui englobe non seulement la dimension réelle des conditions matérielles d'exercice de l'activité, mais aussi la dimension symbolique des significations que peut revêtir le statut¹⁵⁸.

Pour approcher l'activité de guide dans cette direction, il nous semble important de tisser ensemble les deux thèses interactionniste et fonctionnaliste, en mettant l'accent sur les valeurs communes, pour essayer d'atteindre une entité plus grande que la somme des parties observées séparément¹⁵⁹. Considéré comme polémique, le terme holistique est doté d'une certaine dualité :

« En général, « holiste » est un mauvais mot, une insulte [...] Les gens qu'on met dans cette case expliqueraient les phénomènes sociaux comme une totalité par opposition à eux qui portent des individus. C'est une

¹⁵⁶ P. Berger, Th. Luckmann, *La construction sociale de la réalité*, Paris, Armand Colin, 2012.

¹⁵⁷ Champy Florent., *La sociologie des professions*, Paris, PUF, 2012.

¹⁵⁸ N. Heinich, *Être artiste...*, op. cit., 2012.

¹⁵⁹ J.C. Smuts, *Holism and Evolution*, New York, The Macmillan Company, 1926.

opposition qui n'a pour moi aucun sens comme l'opposition entre individu et société¹⁶⁰ ».

Mais l'importance est « de ne pas attribuer aux phénomènes agrégés les mêmes propriétés qu'on attribue aux phénomènes individuels. [...] il faut admettre l'existence d'une indépendance ou d'une incommensurabilité méthodologique des explications des phénomènes macrosociaux et des explications des phénomènes individuels¹⁶¹ », répondait Emile Durkheim.

Malgré cette mise en garde, par les sociologues, de la difficulté majeure que présente l'approche holistique, le choix que nous faisons de prendre ce risque est motivé par une particularité de notre démarche – *travailler sur l'activité de guide en train de se faire*. Il peut alors s'avérer productif de conjointre les perspectives fonctionnalistes, d'une part, pour questionner la configuration guide-institution-visité-visiteur, interactionniste, d'autre part, pour observer ses manières d'exister, ce pour tenter de répondre à l'objectif majeur de ce travail : essayer englober l'activité dans son environnement naturel.

Le « holisme » est une doctrine de la vérification qui comporte deux dimensions thématiques principales non nécessairement associées. L'une détermine un certain rapport à la connaissance théorique par l'expérience, l'autre à la connaissance dite a priori. « Le point dominant du holisme [dans ce cas] serait de tendre à récuser toute distinction entre connaissance acquise par l'expérience et connaissance prétendument a priori »¹⁶². De là, et en combinant les deux approches décrites plus haut, nous arrivons à une grille d'éléments que nous nous apprêtons à observer tout au long de notre thèse simultanément, pour analyser cette unité dans le temps. Mais, dans un premier temps, elle est pensée pour construire le cadre conceptuel que nous présentons à la fin de cette partie.

Cette réflexion est ensuite destinée à présenter une famille de problèmes, ceux qui caractérisent la situation actuelle des guides-conférenciers en Europe. Il s'agira de considérer :

- l'organisation et la catégorisation des activités de travail mobilisant les acteurs du monde du travail, ceux du système de formation et l'État ou l'ensemble des Etats,
- les mécanismes institutionnels de contrôle appliqués à la profession,
- l'articulation entre la compétence individuelle et la compétence collective des travailleurs,
- les « règles » et la logique de l'action régissant les comportements,
- les dispositifs conventionnels de négociation collective,

¹⁶⁰ P. Bourdieu, 2002, cité dans Raul Magni-Berton, « Holisme durkheimien et holisme bourdieusien. Étude sur la polysémie d'un mot », *L'Année sociologique*, vol. 58, n° 2, 2008, p. 299-318.

¹⁶¹ *Ibid.*

¹⁶² G.-G. Grager, *La vérification*, Paris, Odile Jacob, 1992.

- Le champ constitué de l'espace et du territoire professionnels,
- l'expression de l'identité socioéconomique et culturelle de travailleur,
- les contraintes structurant le comportement des travailleurs,
- les positionnements des acteurs les uns par rapport aux autres,
- la gestion de la compétence à travers les systèmes de formation normalisée,
- l'organisation de la compétence en fonction des tâches et rôles spécifiques à l'activité.

Comme nous le verrons plus en détail dans le cadre conceptuel, la recherche menée dans cette perspective propose une approche de l'activité des guides concrétisée en termes de compétences, avec l'analyse de leurs rôles dans l'éducation, le tourisme ou l'interprétation du patrimoine. En effet, l'analyse de la fonction, des tâches et des rôles constitue la base du statut professionnel, dont nous nous proposons de comprendre l'articulation pour observer la compétence de guide – opérateur culturel.

Dans ce sens, et pour approcher le phénomène du guidage comme forme de médiation culturelle, quatre manières peuvent être envisagées, ainsi que le résume le tableau suivant (Tab.5) :

<p>Approche analytique causale</p> <p>-----</p> <p>On s'intéresse à l'impact du contexte dans lequel évolue la situation de la profession</p>	<p>Approche existentielle humaniste</p> <p>-----</p> <p>On s'intéresse aux droits et obligations du travailleur en tant que guide</p>	<p>Approche holiste</p> <p>-----</p> <p>On s'intéresse aux relations socio-professionnelles des travailleurs en tant que guide</p>	<p>Approche socio-économique</p> <p>-----</p> <p>On s'intéresse aux facteurs socio-économiques, politiques et culturels liés à l'art du guide</p>
<p>Se centre sur la démarche compréhensive</p>	<p>Se centre sur le vécu</p>	<p>Se centre sur les mécanismes de régulation</p>	<p>Se centre sur la dynamique des processus</p>
<p>Vise à faire apparaître la logique des comportements</p>	<p>Vise à situer le métier et à clarifier les rôles et fonctions</p>	<p>Vise la modification des comportements par les processus de socialisation et d'intégration professionnelle</p>	<p>Vise à clarifier les conditions qui maintiennent les dysfonctionnements dans les relations</p>
<p>Principe de reconnaissance, d'autonomie, d'interaction, de domination</p>	<p>Inclusion Socialisation</p>	<p>Notion de compétence, de rôle, de groupement professionnel, du statut, de la fonction, de la mission</p>	<p>Processus de régulation, les relations salariales, Le libre-échange</p>

Tab. 5 Synthèse des approches mobilisées dans la thèse pour aborder le phénomène du guidage comme forme de la médiation culturelle.

Source : Travaux d'E. Morin, J.-Cl. Kaufmann ayant trait à l'approche compréhensive.

Deux grandes familles de méthodes sont mobilisées dans les recherches en sciences de la communication et de l'information. 1° Les *méthodes qualitatives* : étude de cas, recherche-action, recherche-intervention, observation participante, qui permettent des descriptions ancrées dans le contexte local, et propices à la recherche de la causalité, base de la méthode compréhensive ; ce type des données permet de dépasser le cadre conceptuel initial. 2° Quant aux *méthodes quantitatives* : sondage, observation de bases des données..., elles consistent à mesurer les phénomènes sociaux à partir d'une expression chiffrée, statistique.

Dans le cas de notre recherche, l'approche quantitative n'apparaît pas envisageable. Aucun enregistrement statistique ne permet de cerner ni le nombre de guides actifs, ni les territoires couverts par leurs services¹⁶³ ; cependant, ce territoire existe, l'activité est réelle et nous pouvons l'observer. Dans la recherche qualitative, ce sont les particularités qui produisent

¹⁶³ Les individus transforment et reproduisent sans cesse leurs « statuts », leurs pratiques, structures, institutions. Dans le rapport final de ESS (2012, p. 25), il est noté : "The absence of a real European system for cultural statistics, or the fact that no harmonized specific data on culture are yet produced, means that data produced by Member States are often very difficult to compare due to (a) differences in the definition of the cultural field and its boundaries, (b) the constant evolution of the cultural field, which jeopardize consensus on its very definition, (c) the diversity of administration and data generation systems for cultural statistics within the European Union, (d) the production of data from countries that are heterogeneous in terms of collection methods, periodicity, field covered and sources used, and (e) the absence of any centralization mechanism at European level."

les généralités, et non l'inverse. Pour cette raison, les contextes doivent être étudiés. Nous les approcherons, ici, suivant les principes de la recherche qualitative *naturaliste*¹⁶⁴ adaptés à la situation des guides, et dont nous résumons les principes ci-après :

- Un contact prolongé et/ou intense avec un terrain ou une situation reflétant l'organisation des guides au quotidien.
- Le rôle du chercheur est d'atteindre une compréhension « holiste » (systémique, globale, intégrée) du contexte de l'étude : sa logique et ses règles.
- Le chercheur essaie de capter des données, « de l'intérieur », sur les perceptions des guides observés, par un processus d'attention approfondie, de compréhension empathique, en suspendant ses préconceptions.
- Ces thèmes sont maintenus dans leur formulation d'origine tout au long de l'étude.
- Analyse de l'organisation des situations quotidiennes des acteurs dans leur contexte particulier.
- Le chercheur est l'outil principal de l'étude.

La majeure partie de l'analyse est réalisée à l'aide de mots clés. Les éléments ainsi assemblés permettent de les regrouper ou de les répartir dans des segments sémiotiques pour comparer, constater, analyser et établir les ensembles.

Ces principes sont mis en œuvre à partir de trois opérations majeures : la *description* (rendre compte de « ce qui se passe ici », en incluant les mots des répondants), l'*analyse* (montrer comment les choses fonctionnent, en identifiant systématiquement des facteurs et des relations clefs en référence aux travaux existants) et l'*interprétation* (créer du sens à partir de significations contextualisées : « que peut-on tirer de tout cela ? »).

Nous avons donc envisagé notre démarche à partir, d'une part, de questionnaires exploratoires diffusés auprès des guides représentant des associations de guides professionnels au sein de la FEG et des guides de la région de la Baltique, ainsi que sur les entretiens compréhensifs et semi-directifs auprès des guides experts, en y ajoutant l'observation de leur activité *in situ* ; et d'autre part, sur les entretiens réalisés auprès d'un corpus de concepteurs et organisateurs du métier (voir la présentation des terrains) appuyés par le corpus documentaire constitué de la littérature grise et des ouvrages théoriques.

¹⁶⁴ B. Miles, A. Michael Huberman, *Analyse des données qualitatives*, 2^e éd., Bruxelles, De Boeck, 2003, p. 21.

II.2.3.2. Méthodes d'accès aux informations. Techniques de recueil et d'analyse des données du terrain

Nous avons cherché à rendre opérationnelles les données recueillies, à partir de six enquêtes de terrain, chacune visant à étudier un point de vue spécifique lié au questionnement qui nous occupe. Il s'agit de :

- a) Un questionnaire exploratoire établi lors des réunions professionnelles internationales de la European Federation of Tourist Guide Associations (FEG) et les guides de la région de la Baltique.
- b) Des entretiens semi-directifs sur la pratique professionnelle de guide européen (conception, organisation, exercice de l'activité en Europe) vue par les guides experts eux-mêmes.
- c) Des entretiens compréhensifs semi-directifs auprès des décideurs au sein du champ des guides.
- d) L'analyse des réunions interministérielles autour de la profession de guide-conférencier en France, de 2015 à 2018, afin d'approcher le point de vue de l'Etat concepteur et organisateur.
- e) L'analyse des commentaires accompagnant la pétition (11 mai 2015) des guides-conférenciers français
- f) Un questionnaire sur les attentes des visiteurs, dans les pays Baltes.

Chacune de ces enquêtes est présentée en détail au point suivant.

Les données ainsi condensées facilitent l'élaboration des conclusions, elles sont testées par un nouveau cycle de données de la séquence suivante.

Le but est de construire une argumentation cohérente dotée d'une validité interne et de référents théoriques issus de « faits empiriques » sous forme de textes et de perceptions. Ce processus implique des lectures répétées et des interprétations plus larges, avec le risque de forcer la logique par des ajouts théoriques servant à couvrir les informations manquantes. Mais, sans théorie, les descriptions de l'activité ne sont pas compréhensibles.

Nature des données :

L'approche qualitative du terrain a été privilégiée pour la particularité des données qualitatives correspondant aux situations de guidage, nous permettant ainsi de nous tenir au plus près de l'expérience vécue, convertie plus tard en texte narratif. Ces mots constituent un texte narratif construit de la thèse à partir d'une sélection propre au chercheur.

Critères de sélection des données :

1. Les données sont collectées dans une situation immédiate et non par courrier ou par téléphone.
2. Les données permettant de rendre compte de l'influence du contexte sur l'activité.
3. Les données permettant d'observer l'histoire de cas.
4. Les données permettant de dépasser « qui » et « combien » pour toucher au « comment » et « pourquoi » : étude causale.
5. Les données flexibles, celles qui peuvent être modifiées en cours d'étude.

Afin d'éviter le risque de tirer des conclusions hâtives, nous tâchons de réduire l'information ou de la « simplifier », bien consciente que l'ensemble des données récoltées dépassent les capacités du chercheur à traiter une telle information. Le but de cette action est d'aboutir à une analyse qualitative solide, ce qui veut dire, pour nous, immédiatement accessible, permettant d'embrasser la situation analysée pour, soit en tirer des conclusions, soit passer à une étape suivante d'analyse.

II.3. Présentation des enquêtes

Cette section est consacrée à la présentation des méthodes d'accès aux informations, aux méthodes de recueil et d'analyse des données et à la présentation des résultats issues des six enquêtes auprès des acteurs impliqués dans la conception, l'organisation et la pratique de l'activité de guide.

II.3.1. Enquête de terrain n° 1

Questionnaire exploratoire lors des réunions professionnelles internationales de la European Federation of Tourist Guide Association ou FEG et des guides de la région de la Baltique

Nous avons diffusé un questionnaire exploratoire auprès des guides professionnels, membres des associations nationales, et des représentants lors de la 16^e rencontre annuelle¹⁶⁵ de la FEG, du 18 au 26 novembre 2014, à Berlin, avec pour premier but d'établir un lien et une relation de confiance, avec l'intention de mener une campagne d'entretiens approfondis auprès de ses membres. Le panel s'est avéré suffisant pour une première approche du milieu avec une problématique « européenne ». Le choix de nous rendre sur place pour participer à l'assemblée

¹⁶⁵ European Federation of Tourist guide associations, Annual General Meeting and European Tourist Guide Meeting 18-26 November 2014 in Berlin, Germany.

annuelle ¹⁶⁶ de la Fédération européenne des associations professionnelles de Guides touristiques et de commencer notre investigation, répondait à notre idée de prendre contact directement avec les représentants nationaux de la profession, responsables des associations des guides qualifiés et actifs européens.

Se trouvaient ainsi réunis : 20 délégués des associations des guides fédérés et les guides de la BVGD (Fédération des guides allemands) participant à la rencontre. Pays représentés : • Autriche, Croatie, Chypre, République tchèque, Danemark, France, Allemagne, Grèce, Islande, Irlande, Italie, Pays-Bas, Portugal, Russie, Espagne, Suède, Turquie et Royaume-Uni (membres). Et : Géorgie, Lettonie, Serbie, Slovénie et Norvège (membres associés et observateurs participants, sans droit de vote).

23 réponses obtenues sur 30 à un questionnaire diffusé sur place auprès des représentants des associations professionnelles de guides-conférenciers provenant de : Portugal (3), Croatie (1), Espagne (2), Irlande (1), Pays-Bas (1), Suisse (1), Italie (1), Autriche (2), République tchèque (1), France (1), Russie (1), Grèce (1), Royaume-Uni (1), Danemark (2), Allemagne (4).

Le questionnaire proposé explorait : 1) le profil socio-professionnel du guide : genre, âge, pays d'origine, pays d'établissement, langue maternelle, langues de travail, lieux de travail et publics desservis ; 2) ses conditions de travail, avec, pour finir, deux questions ouvertes : « *Quelles sont vos préoccupations brûlantes du moment ?* » et « *De quel aspect de votre activité de guide souhaiteriez-vous débattre ?* » Il a été ainsi demandé aux guides de définir le guidage, de préciser s'il s'agissait de leur activité principale ou secondaire, leur expérience professionnelle, formation, période d'activité haute, le nombre de visites guidées qu'ils réalisent durant la saison ; de décrire leurs relations avec les musées (fréquence des visites muséales intégrées dans leur pratique) et les missions supplémentaires d'accompagnement des circuits, de préciser quels sont leurs employeurs principaux, leurs affiliations aux associations et autres.

Nous sommes par ailleurs intervenue pour présenter notre problématique de recherche et nos objectifs en sollicitant des entretiens semi-directifs auprès des membres de ces associations. Cette démarche a permis d'ouvrir de nouvelles pistes pour approfondir la réflexion construite autour des problématiques de terrain.

¹⁶⁶ Voir volume II, annexe n°7 : Compte rendu de la réunion annuelle de la FEG, premier contact avec le terrain de recherche, p.128

Les résultats obtenus sont rapportés et analysés dans les chapitres qui suivent. Intéressons-nous, d’abord, aux préoccupations des guides européens recensées lors du questionnaire présenté en 2014. Ils ont permis de rassembler des informations sur les éléments suivants (Tab.6)

Préoccupations des guides européens	Pays
La profession face au Marché unique et sa réglementation	France, Allemagne, Autriche, Italie, Grèce
L'écart entre la réglementation nationale et régionale	Italie, Espagne, Portugal
La qualification et les formations nationales des guides face à la norme européenne EN 15565 relative à l'éducation et la formation normalisée	Allemagne, Autriche, Suisse, Danemark, RU, Estonie, France, Espagne, Portugal
La formation tout au long de la carrière de guide et son organisation	RU, Allemagne, Danemark, Pays-Bas, Russie, Irlande
Absence des relations harmonieuses. Le guide face aux voyageurs, face à ses collègues, face à son employeur, face à lui-même. Difficulté d'évaluer la qualité de la visite guidée. Gestion des publics spécifiques et des flux des visiteurs.	République tchèque, Espagne

Tab. 6 Les problématiques brûlantes de terrain de recherche

L’enquête a notamment permis d’évoquer les problèmes ressentis par les guides dans l’exercice de leur métier : les guides accompagnateurs venant de l’étranger, la rémunération et les contrat(s) de travail ; la concurrence déloyale ; l’absence de protection sociale ; le manque de coopération entre guides ; le poids de l’aspect commercial et la désorganisation professionnelle.

II.3.2. Enquête de terrain n 2

Entretiens semi-directifs sur la pratique professionnelle de guide européen (conception, organisation, exercice de l’activité en Europe) vue par les guides

Pour cerner la situation en Europe d’une manière générale, plusieurs entretiens ont été réalisés auprès des représentants des comités exécutifs des Fédérations mondiale et européenne des associations de guides professionnels. L’étude a été recentrée sur le principe de la reconnaissance formelle de l’activité. Elle ne vise pas à établir un classement ni à obtenir un outil de reconnaissance de l’activité. Il s’agit ici d’étudier l’implication et les rôles des acteurs dans l’organisation de l’activité en Europe. Cette démarche se décline en trois phases.

II.3.2.1. Première phase : participation aux réunions internationales

A ce stade de l'enquête n° 2, nous avons cherché à cerner le regard de guide expert, associé portant sur la conception, l'organisation et l'exercice de l'activité en Europe, point de vue général. La technique de l'entretien semi-directif est employée pour recueillir des données qualitatives, liées ici à l'expérience professionnelle des guides qualifiés. Elle permet de centrer le discours des personnes interrogées autour des problématiques définies au préalable par le questionnaire exploratoire et consignées dans un guide d'entretien.

Nous allons présenter d'abord l'organisation de la campagne des entretiens à la suite des entretiens de contextualisation, ensuite la conduite des entretiens d'approfondissement des problématiques formulées et, enfin, l'observation participante lors d'une visite guidée – exemplification de l'activité dans les contextes particuliers. Après la présentation des procédés du recueil des données, nous poursuivrons par la présentation des résultats obtenus lors de la deuxième phase de l'enquête.

Contexte européen de l'activité

FEG¹⁶⁷, Berlin, 2015.

Entretien avec le président de la FEG, guide expert établi en Grèce, enseigne au sein de la FEG et de la WFTGA¹⁶⁸, à l'École grecque des guides ; il est membre de l'Association nationale des guides professionnels grecs.

Points abordés : les actions de la FEG auprès du Parlement et de la Commission européenne, l'harmonisation de la compétence du guide moderne et du processus de son acquisition ; la profession face aux visiteurs modernes et les nouvelles technologies.

Contexte mondial de l'activité

WFTGA (Fédération mondiale des associations de guides touristiques), Edinburgh, 2016.

Entretien avec le vice-président de la WFTGA (Area Representative Coordinator, WFTGA Lead International Trainer et guide expert depuis 2008).

Points abordés : moments clés dans le métier depuis 1990 ; formation des guides ; principe de durabilité dans la pratique de guide ; flux de visiteurs ; reconnaissance de

¹⁶⁷ European Federation of Tourist Guide Associations.

¹⁶⁸ World Federation of Tourist Guide Associations, fondée en 1982, sert aujourd'hui de plateforme d'échanges entre les fédérations européenne, d'Asie, d'Afrique et du monde arabe.

l'activité auprès des concepteurs de la compétence ; constitution de WFTGA ; relations avec les autres organisations des guides ; perspectives du métier.

Région de la Baltique : le regard des guides de la région

Tallinn, avril 2016.

En 2016, en Estonie, a eu lieu la première rencontre des représentants des guides professionnels qualifiés de la région de la mer Baltique. Nous y avons participé à la fois comme observatrice des débats, intervenante (exposé sur la situation des guides-conférenciers en France) et représentante de l'Union nationale des guides lituaniens. Ainsi, nous avons pu nous entretenir avec les autres représentants¹⁶⁹.

Conjointement, une déclaration a été signée portant sur les valeurs communes des guides de la région de la mer Baltique¹⁷⁰ à promouvoir, après deux jours d'échanges autour des bonnes pratiques et des problématiques de la région, telles que : directives européennes concernant l'industrie du voyage ; coopération avec les partenaires locaux (municipalités, musées) ; usages des médias et des technologies ; certification, qualification et formation des guides ; conditions de travail transfrontalières.

A la fin de la réunion, il a été conclu que :

1. « Les guides touristiques sont des interprètes du patrimoine de leur pays. Ils interprètent également l'histoire, l'économie et la vie actuelle de la société d'un territoire précis.
2. Les guides touristiques sont engagés en tant qu'acteurs de l'économie touristique croissante du pays qu'ils représentent et ils se tiennent à disposition pour la coopération entre tous les acteurs de ce secteur.
3. En tant que guides touristiques professionnels, nous nous engageons dans un processus d'apprentissage tout au long de la vie, afin d'assurer la qualité et les standards élevés de notre travail.
4. Nous poursuivrons notre coopération dans le futur »¹⁷¹.

¹⁶⁹ *Denmark*: The Association of Tourist Guides in Copenhagen (TFF); *Estonie*: The Tallinn Guides Association; *Finland*: The Helsinki Tourist Guides Association (HTO); *Lettonie*: The Latvian Tourist Guides Association and The Association of Latvian Professional Guides; *Lituanie*: Vilnius Guides Association (VGB), the Guild of Lithuanian Guides (LGG) and the Union of Lithuanian Guides (LGS); *Suède*: The Association of Qualified Tourist Guides of Stockholm (FSAG).

¹⁷⁰ États riverains : Allemagne, Danemark, Suède, Finlande, Estonie, Lettonie, Lituanie, Pologne, Russie

¹⁷¹ Tourist Guides from the Baltic Sea Region first networking meeting in Tallinn from 15th to 17th April 2016. Ce sont les éléments clés d'une déclaration élaborée lors de cette réunion, qui s'adresse à tous les acteurs impliqués dans la conception, l'organisation et l'exercice de la profession.

Points débattus : diversité des prix due aux différences sur le marché national et négociations des tarifs avec les tour-opérateurs ; principes du travail de guide transfrontalier ; travail en réseau et avec Trip Advisor, Facebook, Instagram... ; spécificité de travail avec les croisiéristes ; relations guides-musées ; sites protégés de l'Unesco ; la question de la qualification d'un pays à l'autre ; les guides qualifiés face aux pratiques du guidage « au noir » ; innovations et nouvelles technologies en lien avec l'activité professionnelle de guide dans la région de la Baltique : plateformes numériques, politique de visibilité (les marques) et, enfin, révision de la définition normalisée et rédaction de la déclaration de 2016.

FEG, Londres, 2017.

Entretien avec le vice-président de la FEG, directeur de T-Guide et membre de the Association of Professional Tourist Guides de Londres (APTG), guide expert depuis 2000. « La conception de l'organisation et l'exécution de l'activité professionnelle de guide européen : contraintes et tensions »

Points abordés : même profession dans trois contextes différents (juridique, social, économique) ; difficulté de se positionner sur le marché et de fixer un prix de service ; trois perspectives dans la configuration autorité-guide-visiteurs ; attentes des visiteurs ; écarts entre l'offre et la demande ; pratiques illégales du guidage, fonctionnement de l'APTG ; territoire professionnel des guides qualifiés (guides touristiques, guides des musées et des monuments historiques, guides des sites protégés, guides des espaces publics) ; les guides face aux musées ; les différentes manières de voir la réglementation de la profession ; imaginer une réglementation idéale pour les guides ; rôle du syndicat United ; perspectives du métier dans le contexte du Brexit.

FEG Thessalonique, 2018.

Entretien avec le président de la FEG, guide expert établi en Grèce, enseignant au sein de la FEG, de la WFTGA et à l'École grecque des guides ; membre de l'Association nationale des guides professionnels grecs. « **Pourquoi la profession de guide sert-elle toujours de « bon exemple » dans les travaux de la Commission européenne ?** »

Points abordés : économie circulaire et collaborative dans la situation des guides ; réserve de l'activité : enjeux et contraintes ; fédérer les guides, question difficile ; système de formation des guides en Europe ; définition du champ d'action de la compétence et de sa

pratique ; dénominations multiples et problème de la protection des titres. Enjeux de l'étude comparative autour de l'activité de guides en Europe. La formation est-elle une forme de réglementation ? L'esprit de la formation normalisée et la spécialisation des guides ; perspectives du métier : imaginer la situation du guidage idéale ; reconnaître la compétence de guide : rôle des municipalités dans la valorisation de la profession ; politiques de visibilité, maintien de la carte européenne ; organisation de la profession par les tour-opérateurs ; la compétence spécifique : entre le territoire et son interprétation.

Alors que le premier volet de l'enquête de cette thèse traitait des problématiques brûlantes vécues et perçues par les guides et que le second volet, par le biais d'enquêtes par entretiens semi-directifs, explorait la relation des guides avec leur environnement à travers ces problématiques, la deuxième phase de l'enquête s'intéresse à la nature de l'activité *in situ*. En effet, les multiples possibilités d'appréhender l'activité de guide en Europe –devenues perceptibles grâce aux discours recueillis – ont brouillé notre perception du phénomène du guidage et des constituants de la forme « Guide », à savoir sa compétence et sa fonction. En conséquence, il s'est avéré nécessaire de laisser les guides s'exprimer lors de la visite guidée et d'observer le cœur de leur action en milieu naturel.

II.3.2.2. Deuxième phase : observation participante des visites guidées dans leurs contextes particuliers

En parallèle des entretiens présentés, une campagne d'entretiens compréhensifs, semi-directifs, a été menée en 2014-2018 auprès des représentants des associations de guides professionnels dans les pays suivants (Tab.7):

PAYS	Entretiens et une visite observée
Allemagne	4
Autriche	1
Belgique	2
Danemark	2
Estonie	2
Finlande	1
France	6
Grèce	2
Irlande	2
Italie	2
Lettonie	2
Lituanie	3
Pologne	1
Portugal	2
Pays Bas	1
Roumanie	1
Royaume-Uni (Écosse)	5
Suède	1

Tab.7 Les pays constituant le terrain de recherche

Nous avons saisi l'opportunité d'observer les guides interrogés lors d'une visite guidée de ville, pour recueillir des données sur la nature de l'activité de guide professionnel dans son contexte naturel et particulier, selon le protocole suivant :

- visite en langue française,
- durée de visite : trois heures,
- moyen de déplacement : pédestre,
- il a été demandé à chaque guide de présenter les lieux incontournables de la ville,
- tous les guides ont été avertis qu'il s'agissait d'une recherche-action portant sur la nature de l'activité de guide,
- les visites guidées étaient enregistrées.

Il est à noter, que le choix de suivre la visite en y participant, au lieu d'observer le guide intervenir face à un groupe ou à un autre client, est également un parti pris de notre recherche, motivé par les deux moments suivants :

1. Le moment d'une observation participante expérimentale

Le comportement du guide face à des groupes organisés est connu et décrit par les chercheurs. Dans ce contexte, nous avons identifié la tendance « client privé » : il devient assez fréquent, dans les usages, de travailler avec des clients qui ne passent plus par les agences de voyages, mais commandent leur guide en le contactant directement ou par le biais d'une association professionnelle de guides qualifiés. Ce phénomène, les guides l'appellent « le travail en direct avec la demande ». En nous mettant en position de visiteur, nous avons pu vivre ce que le client potentiel ressent, en cherchant le « bon » guide, négocier les tarifs et le programme, interroger le guide sur les éléments nécessaires pour cerner son travail *in situ*.

2. Le moment d'une observation participante pragmatique

Il a été important, pour nous, de pouvoir limiter les contraintes organisationnelles de la visite, d'adapter le circuit à nos objectifs de recherche, d'observer en profondeur la fonction de guide, de ressentir la position du visiteur et le regard du guide en face à face, de pouvoir revenir vers le guide si nécessaire pour les précisions de l'observation. Tout l'intérêt de cette démarche est d'accompagner le guide dans son quotidien et de « comprendre » son engagement auprès du visité et des visiteurs. Il ne s'agit pas de tirer des conclusions propres à chaque cas particulier, mais de saisir les motivations profondes qui poussent les guides à travailler dans les conditions actuelles.

II.3.2.3. Troisième phase : les entretiens semi-directifs auprès de guides experts nationaux : le regard du guide local sur son activité

Pour cerner le positionnement du guide dans son champ, nous avons poursuivi la campagne d'entretiens dans les pays, avec pour problématique l'engagement du guide auprès du visité et face visiteurs. Cette problématique revient souvent tout au long de cette recherche doctorale. Dans ce qui suit, nous présentons le profil des acteurs interrogés, ainsi que le protocole des entretiens menés. L'activité des guides observés se démarque par son unicité. Pour préserver cette unicité, il nous semblait nécessaire de créer les conditions permettant la description authentique de l'activité. *Première condition* : installer un lien de confiance avec l'interlocuteur. Nous avons donc expliqué notre démarche, le cadre de notre recherche, sa problématique en soulignant notre souci de garantir la confidentialité – et pour distinguer les interviewés, nous mentionnons leur territoire de travail et la date où la parole a été saisie. *Deuxième condition* : observer le guide dans son environnement naturel. Compte tenu que l'observation est un outil permettant de connaître l'attitude du guide dans sa singularité, il est important de l'observer à chaque fois avec un regard neuf, pour éviter d'orienter les réponses et de prescrire un comportement projeté. L'usage que le guide fait des savoirs disponibles dans son environnement suppose une sélection ; cerner cette sélection est un argument majeur de cette opération. Pour ce faire, chaque entretien, et a fortiori l'observation de la visite guidée, ont été réalisés en nous déplaçant sur le territoire professionnel du guide observé. *Troisième condition* : un profil homogène de tous les guides observés. Pour parvenir à respecter cette condition, nous avons sélectionné les guides selon les critères suivants :

- une expertise fondée sur une ancienneté de dix ans,
- l'activité en trois langues étrangères de travail, dont le français,
- l'implication dans la formation de nouveaux guides,
- l'implication dans la représentation de l'association internationale ou nationale.
- l'établissement permanent sur un territoire de travail.

Notre observation, par entretien compréhensif semi-directif, a été organisée en vue de recueillir le ressenti des guides experts, impliqués dans l'organisation de la profession par le biais de la formation et de la représentation de la profession, face à l'évolution du cadre stratégique, législatif et économique européen de la pratique du guidage. Compte tenu que la construction de l'objet de recherche dépend, pour partie, de la démarche adoptée et, pour une autre, de la méthodologie qui peut lui être associée, l'entretien individuel de type compréhensif,

de Kaufmann, a été choisi – en ce sens qu’il permet aux interviewés de dépasser leur « cadre habituel en (les) engageant dans une démarche réflexive par rapport à (eux-mêmes) et à l’objet » traité¹⁷². Une précision opératoire d’entretien « semi-directif » a donc été nécessaire pour ne pas forcer les données, et saisir les éléments qui n’ont pas pu être anticipés. Ainsi, à partir d’une liste de questions réparties dans un guide d’entretien, nous avons pu aborder les thèmes du « statut », de la « compétence » dans le contexte de la « libre circulation » et de la « qualification professionnelle ». La particularité du « semi-directif » consiste en une certaine liberté dans « l’ordre de poser les questions en fonction de la dynamique et du déroulement de chaque entretien¹⁷³ ». Tous nos entretiens commençaient par la question « Que veut dire *être guide* pour vous ? » et se clôturaient par cette autre : « Quel est l’avenir du métier ? »

Le guide décrit son profil socioprofessionnel et expose son projet professionnel au regard de son environnement professionnel et de la conjoncture économique actuelle, à l’aide des questions regroupées dans les thématiques suivantes : 1) travailleur : trajectoire, socialisation professionnelle, profil professionnel, posture. 2) travail : visite guidée, catégorisation des relations, limites de l’activité, conflit ou rencontre¹⁷⁴.

II.3.3. Enquête de terrain n°3

Quatrième phase : entretiens compréhensifs semi-directifs auprès des décideurs

Il s’agit ici d’explorer la conception de l’action des guides dans les politiques publiques, la construction du cadre stratégique, les paradoxes et contraintes émergeant autour du phénomène du guidage. Ce travail empirique, malgré sa richesse, nous confronte à la subjectivité de la méthodologie de l’analyse sémantique. Pour réduire cet impact, nous avons cherché à croiser le regard des guides avec les acteurs organisant le cadre du phénomène du guidage, afin d’identifier les écarts et convergences entre ces deux positions.

Pour comprendre les données obtenues auprès des guides, nous avons mené une deuxième campagne d’entretiens auprès, cette fois, du législateur et des acteurs impliqués dans la conception de la profession de guide en Europe, en mobilisant la même technique d’entretien compréhensif semi-directif pour interroger les profils suivants :

¹⁷² J.-C. Kaufman, *L’entretien compréhensif*, op. cit., p. 62.

¹⁷³ Gérard Derèze, *Méthodes empiriques de recherche en information et communication*, Louvain, De Boeck, 2^e éd., 2019, p. 166.

¹⁷⁴ Voir volume II, annexe n°11 : guide d’entretien auprès des guides-experts, représentants des associations, p. 138

- Parlement européen : LD : membre de la commission des Libertés civiles, de la Justice et des Affaires intérieures : l'Europe divisée, la concurrence fiscale des régions.
- Commission européenne : WD Statement of the Interpretation of the European Heritage, co-director, Interpret Europe : place et visibilité des guides dans les documents stratégiques relatifs à la politique de protection du patrimoine commun.
- Ministère de l'Économie et des Finances (France), sous-direction des Entreprises et du Tourisme : suivi au long de la recherche sur la globalité du travail, notamment le volet juridique et économique de l'activité.
- Ministère de la Culture et de la Communication (France), département du Patrimoine et des Publics, suivi au long de la recherche sur la globalité du travail, notamment la question des publics et de la politique culturelle.
- Inno guide – BRUXELLES Flandres : New European Competences for Guides “Innoguide project”, Quality Coordinator, Visit Flanders : la normalisation des systèmes de formation des guides en Europe.
- Ministère de l'Économie (Lituanie) : responsable du département du Tourisme : la gestion de la compétence face aux crises des régimes économiques et politiques.
- Ministère de la Culture (Lituanie) : responsables de Kultūros politikos departamento, Muziejų, bibliotekų ir archyvų skyriaus vedėja : l'organisation de l'activité de guide dans les musées nationaux.
- Rijksmuseum, Pays-Bas : responsable du département des Publics : la certification des guides au musée.
- Plusieurs musées à Berlin, responsable des formations formelle et informelle au sein du musée : classification des visites guidées et place du guide dans la médiation culturelle.

A partir de ce qui vient d'être décrit, il est déjà possible de dégager quelques constantes dans le discours des guides impliqués dans l'organisation de leur activité. Il aurait certainement fallu disposer de données approfondies issues des bases des données concernant les professions nationales afin d'affiner les résultats présentés. Mais il est tout aussi important de chercher la réponse aux éléments soulevés par les guides.

Compte tenu du fait que les données quantitatives concernant l'activité des guides en Europe demeurent, aujourd'hui, à un stade premier de leur élaboration, et avec le souci de

maintenir la symétrie dans les données, le croisement des regards nous a semblé nécessaire afin d'entendre les arguments de deux côtés. Il s'avère qu'un même débat a eu lieu dans plusieurs pays européens, et que les problématiques soulevées par l'évolution du cadre juridique animent de nombreuses discussions au niveau international autour du statut d'emploi des guides. Pour les cerner nous avons poursuivi trois dernières démarches sur notre terrain de la recherche.

II.3.4. Enquête de terrain n°4

Réunions interministérielles autour de la profession de guide-conférencier en France, de 2015 à 2018 : le point de vue de l'Etat concepteur et organisateur

Dans ce volet de l'enquête, il s'agit de suivre la mise en place de la nouvelle législation française, après les réformes initiées par l'Union européenne (Chapitre n° VIII) sur la qualification professionnelle des professions réglementées. Puis, une étude de cas sur la formation normalisée en France permet d'approfondir l'analyse. Le tableau suivant (Tab. 8) précise les moments clés des débats.

Réunions interministérielles organisées conjointement par le ministère de la Culture et de la Communication et le ministère de l'Économie et des Finances (FRANCE)	
POINTS ABORDES	
<p>30 06 2015 : Regards croisés sur la profession de guide-conférencier (GC)</p> <p>Réglementation de la profession de guide-conférencier au Luxembourg, face aux directives européennes, la formation des guides</p> <p>02 10 2015 : Organisation de la visite</p> <p>Musées, monuments, villes et pays d'art et d'histoire :: politique des établissements et règlement de la visite</p>	<p>03 11 2015 : Europe et l'international - harmonisation et réciprocité :</p> <p>1) Aperçu de la situation</p> <p>2) Statut juridique de GC et transposition des directives « Services » et « Qualifications professionnelles ».</p> <p>3) Présentation de l'enquête européenne sur l'activité de guide en restructuration</p>
<p>09 09 2015 : Relations des guides-conférenciers : Visions et pratiques des OVS et OTF concernant les modalités d'emploi des guides-conférenciers</p> <p>07 10 2015 : Formations ouvrant droit à la carte professionnelle de GC :</p> <p>1. bilan et perspectives (licences professionnelles, masters spécialisés),</p> <p>2. les formations qualifiantes à la médiation culturelle (quelles spécificités ?)</p> <p>3. DEBAT GENERAL (quelles adaptations des formations aux nouvelles problématiques des métiers du guidage et de la médiation ?)</p>	<p>07 11 2016 Réunion finale : Evolution de la réglementation relative aux formations requises pour l'accès à la carte professionnelle de GC</p> <p>1) Présentation du projet d'arrêté modifiant l'arrêté du 9.11.2011 relatif aux compétences requises en vue de la délivrance de la carte professionnelle de GC aux titulaires de la licence professionnelle ou du diplôme national de master.</p> <p>2) Information relative à la transposition de la directive 2005/36/CE modifiée, relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, applicable à la profession de GC.</p>

Tab.8 Redéfinition de l'activité de guide en France (2015 et 2018)

Source : Groupe de travail interministériel encadré par le ministère de la Culture et de la Communication 2014-2020, dans le cadre de la nouvelle réglementation du secteur du Patrimoine. Les données proviennent des discours enregistrés lors des réunions interministérielles de mise en place d'une nouvelle loi régissant la profession de guide-conférencier.

Synthèse des observations autour du cas de guide-conférencier français

Les membres de ce groupe de travail – qui comprend des représentants de la profession de guide-conférencier français, des professions du tourisme, organismes professionnels, administrations publiques (noms mentionnés pour donner un aperçu des profils, mais ils ne représentent pas la totalité) – ont une voix délibérative sur la situation du guidage, dans leurs domaines de compétence respectifs.

Il y a la volonté, d'un côté, de stimuler la contribution des métiers de guidage à la croissance économique, encadrés par les mesures de soutien du Marché unique. Ceci demande d'assimiler la prestation de guide à une prestation de services ordinaire (telle qu'elle peut être réglementée par le droit de la consommation), ce qui semble sous-jacent à l'approche de la Commission européenne. Mais, d'un autre côté, le coût d'une telle approche est de sacrifier son affiliation à la « culture », qui représente un frein selon le discours néolibéral.

Le patrimoine, qui fait l'objet de la pratique touristique, ressort plutôt au domaine de la culture. L'université, quant à elle, apparaît comme responsable de la formation (ou des compétences) et garde son autonomie. Et les guides se trouvent pris entre trois pôles en Europe (culture-économie-éducation), et quatre pôles en France, puisque les Affaires étrangères sont présentes du fait du caractère transnational de l'activité. Depuis 1999, la première vague des réformes dans ce sens a été lancée par la Commission européenne. En 2009, sont entamées les réformes des statuts des professions, considérées comme éclatées par les spécialisations dans les différents secteurs. Le statut d'emploi de ces professionnels se voit concentré et simplifié. En 2015, la mise en place d'un nouveau cadre législatif, permettant la déréglementation de ces professions est déclenchée, pour aboutir, en 2018, à des fusions des branches et des secteurs de manière accélérée.

Lors du débat observé autour de la compétence de guide en France, nous avons pu identifier les tensions entre les praticiens du métier et ceux qui organisent le cadre du guidage, à propos de la définition de l'activité et des conditions de travail – de la précarité de la profession en particulier. Les professionnels disent l'importance de distinguer guide-interprète ou guide-conférencier et guide accompagnateur. Il s'agit de revoir la place du guide face aux médiateurs. Ils expriment, tous, une inquiétude concernant la qualification adéquate et le

problème de la concurrence déloyale. Les données issues de cette enquête sont conséquentes. Elles proviennent des enregistrements transcrits. Pour en rendre compte, nous présentons un exemple¹⁷⁵ et l'analyse approfondie des données dans le chapitre VIII, concernant le cas français.

II.3.5. Enquête de terrain n° 5

Analyse des commentaires accompagnant la pétition (11 mai 2015) des guides-conférenciers français

Il s'agit d'approcher au plus près la place du guide dans la société et son statut social. Pour ce faire, nous avons analysé les discours émis à partir d'une pétition rédigée, conjointement, par le Syndicat national des guides-conférenciers (SNGC), la Fédération nationale des guides-interprètes et conférenciers (FNGI-C) et l'Association nationale des guides-conférenciers des Villes et Pays d'art et d'histoire (ANCOVART), en 2014. Nous avons suivi les commentaires qui accompagnaient le texte, en interrogeant les guides simultanément. Il s'agit d'une vive réaction contre les réformes de restructuration de la profession, qui deviennent visibles dans le monde et conduisent à l'arrivée de guides d'autres pays (chapitre VIII).

II.3.6. Enquête de terrain n°6

Questionnaire sur les attentes des visiteurs (pays Baltes)

Les visiteurs étant la cible commune des acteurs présentés, il nous a semblé important d'entendre d'esquisser une première analyse liée à ces derniers. L'expérience de notre pratique a été objectivée par cette enquête, menée auprès de 92 membres de groupes des visites guidées. Un totale de vingt profils ont pu être observés, en 2016, lors de la visite dans les pays Baltes : profil socio-professionnel, motivations de la visite, attentes par rapport au guide, à la ville, évaluation de la visite. Les résultats de cette enquête « l'activité de guide vue par le visiteur » sont présentés dans la Partie II, chapitre VI traitant de la nature de l'activité.

Les questionnaires après visite ont notamment mis en lumière les compétences attendues du guide par les visiteurs : esprit de synthèse, prise en compte des besoins du client, adaptabilité, réactivité, langage approprié, maîtrise des langues, connaissances

¹⁷⁵ Voir volume II, annexe n°5, premiers entretiens Compréhensifs, semi-directifs avec législateur, p.113

multidisciplinaires sur la ville, approche géopolitique du pays et des pays voisins. Ces observations visent à approfondir la compréhension des problématiques liées à la reconnaissance de la profession et à la définition de l'activité.

II.3.7. Analyse thématique du discours des guides européen experts, croisé avec celui des autorités organisatrices de l'activité

Le traitement des données est « un processus de transformation » des données « brutes ». Ce processus permet d'entreprendre le travail d'analyse scientifique. Nous exposons l'analyse de contenu des entretiens menés dans le deuxième volume de ce travail, en annexe n°11 (p.138). Il s'agit d'un sous-ensemble de l'analyse des discours. Ce discours a été cerné par le biais de l'analyse discursive sémantique.

C'est notamment par cette approche que nous analyserons la notion de « compétence » – de plus en plus privilégiée par rapport à celles de « statut » ou de « situation ». Cette notion est analysée de manière spécifique dans les pages qui suivent. Il en est ainsi pour la notion de « reconnaissance », employée parfois à défaut de « légitimité », et pour l'« activité » utilisée à la place de « profession ».

Conclusion du chapitre

L'ambition de cette thèse est vaste, et nous savons qu'elle ancre son propos dans une recherche que l'on pourrait qualifier d'exploratoire : aller « sur le terrain » et voir, de nos propres yeux, la réalité, au pluriel, qui est celle aujourd'hui des guides européens. Cette étude, animée par une logique holistique, avec l'esprit de la démarche compréhensive et semi-directive, vise à saisir comment la profession de guide est conçue, vécue et perçue en observant, de manière active ou passive, le comportement de tous les acteurs qui gravitent autour du guidage.

L'objectif des méthodes présentées s'inscrit dans la volonté d'appréhender les raisons profondes de l'activité de guide européen qualifié, à l'aide des outils des sciences de l'information et de la communication. Les approches qui ont été proposées s'imprègnent de cet esprit qui mettra en mouvement l'argumentation, tout en veillant à ne pas déformer le sens des données condensées.

Comme nous avons pu le préciser, le propos de notre recherche doctorale consiste à caractériser la compétence du guide, aujourd'hui, en Europe, d'évoquer son champ d'action et

de l'inscrire dans la médiation, tout en analysant les profondes mutations que la réglementation induit.

Cette caractérisation nécessitera plusieurs étapes : en partant des données décrites plus haut, il nous semble important d'évoquer le métier et les activités du guide à partir du maître mot actuel utilisé dans les formations : les compétences du guide. Ensuite, il nous faut comprendre la nature de cette pratique socioculturelle et analyser son rôle fondamental à l'égard des résultats généraux. Enfin, nous tenterons de mettre en lumière les raisons profondes d'une telle situation.

Chapitre III : Cadre conceptuel de l'objet L'approche du phénomène du guidage par compétence (s)

Il est apparu progressivement que l'approche méthodologique qui s'appuie sur une conception fondée uniquement sur les représentations des guides est insuffisante pour décrire et comprendre l'organisation de leur pratique. Il nous a donc fallu aller en amont du discours des guides présenté, pour analyser leur action et comprendre le contexte du guidage dans son ensemble. Pour pouvoir décrire et analyser le phénomène du guidage qualifié, dans un esprit holistique, il nous a été nécessaire de préciser les différentes approches de cette activité. Pour ce faire, la question du statut s'y prêtait, selon le projet initial de cette thèse. Mais il est vite apparu que l'usage de ce terme est problématique ; il peut désigner plusieurs situations (d'ordre juridique et social, selon son emploi) ; deuxièmement, sa signification est trop étroite par rapport aux objectifs visés. L'approche par la compétence de l'activité de guide répondait donc mieux au besoin de comprendre son organisation, au niveau européen.

Dès lors, l'objectif général de la recherche a évolué, s'est élargi et a été approfondi de manière à poursuivre l'analyse des pratiques du guidage, sous l'angle non seulement des représentations des guides liées aux tâches qu'ils accomplissent, mais aussi de la conception et de l'organisation de leur action. C'est dans cette perspective que nous avons cherché à comprendre l'évolution de l'organisation de la notion de « compétence » de guide en Europe.

III.1. Étudier le métier de guide-conférencier à partir de la notion de compétence

La notion de compétence s'est imposée au sein du monde du travail autant que dans celui de l'éducation. On la retrouve aussi bien dans les fiches descriptives des formations universitaires que dans celles décrivant les recherches d'emploi. Dans le domaine de la protection et de la conservation du patrimoine, la problématique s'est aussi déplacée vers la question des compétences et, dans notre cas, celles du guide européen. Cette problématique rejoint celle de la professionnalisation accélérée et, ainsi, la gestion de la compétence devient centrale dans le métier de guide. Nous aborderons plus loin les enjeux d'une telle situation.

Robert Katz¹⁷⁶, en 1974, distinguait les compétences conceptuelles (analyser, comprendre, agir de manière systémique), techniques (méthodes, processus, procédures, techniques d'une spécialité) et humaines (dans les relations intra et interpersonnelles).

Maurice de Montmollin, en 1984¹⁷⁷, avançait que la compétence est un ensemble stabilisé de savoirs et de savoir-faire, de conduites types, de procédures standard, de types de raisonnement. Une telle vision de la compétence encourage la variabilité dans la tâche. En 1991, Jacques Leplat soulignait que la compétence est d'abord apprise¹⁷⁸ : « Nous ne sommes pas 'naturellement' compétents, mais nous le devenons par des apprentissages théoriques, pratiques et expérientiels ». Précisons que la notion de compétence reste une conception abstraite et hypothétique ; seules les activités peuvent être observées¹⁷⁹ :

« On ne peut que l'inférer, la reconstruire à partir des comportements et de leurs réalisations (artistiques, scientifiques, etc.) qui sont, eux, les réalités observables. [...] Seul un individu pense, et sa pensée ne peut être comprise, décrite et expliquée hors de tout contexte individuel, culturel, historique et social¹⁸⁰ ».

Nous en déduisons que toute compétence doit être structurée, avoir un caractère « opératoire » et un caractère « contextuel ». La compétence combine désormais savoirs, savoir-faire et raisonnements. Il s'ensuit que, à l'inverse des activités parfois nommées comportements¹⁸¹, la compétence ne peut être connue que par l'analyse cognitive :

« La notion de compétence définit traditionnellement une capacité, innée ou acquise, individuelle et non directement observable, et qui se traduit ou s'extériorise, toujours imparfaitement, dans les performances observables¹⁸² ».

¹⁷⁶ Robert L. Katz, « Skills of an effective administrator », in *Harvard Business Review*, Vol. 51, 1955.

¹⁷⁷ Maurice de Montmollin, *L'intelligence de la tâche. Éléments d'ergonomie cognitive*, Berne, Peter Lang, 1984.

¹⁷⁸ Jacques Leplat, « Compétence et ergonomie », in René Amalberti, Maurice de Montmollin et Jacques Theureau (dir.), *Modèles en analyse du travail*, Liège, Mardaga, 1991 ; p. 263-278.

¹⁷⁹ Guy Le Boterf, *De la compétence, essai sur un attracteur étrange*, Paris, Éditions d'Organisation, 2004, p. 16-18, 43.

¹⁸⁰ G. Le Boterf, *Construire les compétences individuelles et collectives*, Paris, Éditions d'Organisation, 2006, p. 70.

¹⁸¹ Noam Chomsky. *Syntactic Structures*, Hague, Mouton & Co, 1957. Dans l'analyse de l'usage de la langue, l'auteur distingue deux notions : 1) la *compétence* découle des connaissances ; c'est une organisation mentale sous-jacente de l'individu. La compétence ne s'exprime que par le comportement, de la même manière que les connaissances grammaticales ne peuvent être exprimées que par l'émission d'une phrase. 2) La *performance* est la réalisation pratique de la compétence.

¹⁸² Sandra Bornand et Cécile Leguy (dir.). *Compétence et performance. Perspectives interdisciplinaires sur une dichotomie classique*, Paris, Karthala, 2014, p. 112.

La dimension contextuelle est prise en compte en 2004 par Guy Le Boterf¹⁸³, lequel accentue le « caractère opératoire de la compétence », qui consiste à savoir mobiliser et combiner des ressources : « *La compétence est la mobilisation ou l'activation de plusieurs savoirs, dans une situation et un contexte donné* ». Partant de cette définition, l'auteur conçoit six types de compétence¹⁸⁴, représentés dans le tableau qui suit :

Savoirs théoriques	Capacité à comprendre et à interpréter
Savoirs procéduraux	Capacité d'action
Savoir-faire procéduraux	Mise en œuvre effective de procédures et d'opérations
Savoir-faire expérientiels	Capacité à mener à bien une action
Savoir-faire cognitifs	Traitement de l'information, capacité à raisonner, à nommer, aptitude à apprendre
Savoir-faire sociaux	Attitudes et comportements appropriés

Tab.9 Six types de compétence

Source : Guy Le Boterf. *Construire les compétences individuelles et collectives*, 2000

En plus de cette catégorisation contextualisée et répartie en savoirs théoriques, procéduraux, expérientiels, cognitifs et sociaux, l'auteur introduit une nouvelle compréhension de l'*action automatique*, qui ne correspond pas à ce qu'il entend par compétence. Guy Le Boterf ajoute d'autres composantes, l'aptitude et la motivation qui participent au savoir-agir, vouloir-agir :

« Une personne qui sait réaliser des tâches machinalement sans réfléchir ne peut pas être qualifiée de compétente si elle n'a pas conscience de ce qu'elle fait [...]. La compétence ne résulte pas uniquement des savoirs, savoir-faire et savoir-être. L'aptitude et la motivation à faire son travail sont consubstantiels. C'est la résultante du savoir agir, vouloir agir et pouvoir agir¹⁸⁵ ».

Plus tard, l'auteur s'arrêtera davantage sur la conception de la compétence dans le monde du travail, et cette réflexion infléchit la manière de comprendre ce qu'est un professionnel compétent, soit un individu qui appréhende les enjeux de son métier, prend de la distance par rapport à son activité et peut développer une analyse critique de ses pratiques. Ce serait donc une personne qui agit et réagit avec pertinence, en mobilisant et en combinant des ressources dans des contextes variés ; qui sait apprendre à apprendre, et prendre des risques¹⁸⁶. La prise de risque se précise comme une caractéristique du sujet preneur de décisions¹⁸⁷.

¹⁸³ Guy Le Boterf, *De la compétence, essai sur un attracteur étrange*, op. cit., 2004, p. 16-18, 43.

¹⁸⁴ G. Le Boterf, *Construire les compétences individuelles et collectives*, op. cit., p. 70.

¹⁸⁵ *Ibid.*, p. 28.

¹⁸⁶ G. Le Boterf. « Qu'est-ce qu'un professionnel compétent ? », in *Ingénierie et évaluation des compétences*, Paris, Eyrolles, 2011, p. 99.

¹⁸⁷ Jean-Pascal Assailly, *La psychologie du risque*, Paris, Tec & Doc (Sciences du risque et du danger), 2010, p. 85. La prise de décisions ici est comprise comme une construction cognitive du sujet qui se base sur l'expérience,

Si ces avancées de Guy Le Boterf servent de support pour élaborer les descriptions de postes de travail, d'emplois types ou de métiers en y ajoutant des capacités, attitudes, qualités personnelles, une telle manière de décrire le travail rend difficile la compréhension du contenu de ces unités. Par exemple, des caractéristiques propres au métier du guide, telles que : « sens de la responsabilité », « confiance en soi », « aptitude à la communication », « souci de l'autre », « initiative », « ouverture d'esprit » peuvent être interprétées par les auteurs inadéquatement. De plus, les documents officiels régissant l'activité de guide européen nourrissent cette confusion, car certains référentiels de compétences ne nous renseignent guère sur l'activité elle-même, tandis que la compétence est déjà définie comme une intelligence pratique¹⁸⁸.

III.2. Les dimensions de la compétence du guide

La notion de compétence professionnelle émerge au sein de la réflexion sur la qualification. Celle-ci renvoie à la relation salariale et impacte la division du travail¹⁸⁹. Dès que la notion de compétence accorde une place plus importante à la mobilisation des acteurs qu'à l'explication de nouvelles formes d'organisation, la façon d'analyser la « qualification » évolue. Les emplois sont désormais définis, non seulement par le contenu des postes et par des savoirs, « mais à partir d'une somme de situations donnant lieu à des compétences pouvant être isolées des fonctions¹⁹⁰ ».

III.2.1. Compétence et qualification

Pour continuer notre réflexion dans ce sens, nous rencontrons une nouvelle difficulté : l'usage du terme *compétence* tantôt au singulier, tantôt au pluriel. Il est donc nécessaire de comprendre s'il s'agit du même élément. Nous avons vu que la compétence attribuée à une personne est un jugement porté sur ses capacités à exercer son activité. Parler des compétences, au pluriel, suppose alors de décomposer ce qui fait la capacité d'une personne à agir

l'heuristique personnelle, les affects (intuition, inconscient, spontanéité...) et l'analyse – le raisonnement critique (conscient, logique, quantitatif, délibératif).

¹⁸⁸ Philippe Zarifian, *Objectif compétence*, Paris, Liaisons, 1999, p. 70, 80.

¹⁸⁹ Marcelle Stroobants, *Savoir-faire et compétences au travail. Une sociologie de la fabrication des aptitudes*. Bruxelles, Éditions de l'Université, 1993.

¹⁹⁰ Donnadiou et Demimal, cités par Élisabeth Dugué, « La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté », in *Sociologie du travail*, 36^e année, n° 3, juil.-sept. 1994, p. 273-292 : <https://doi.org/10.3406/sotra.1994.2175>, consulté en janvier 2020.

efficacement en une série de composantes appelées savoirs ou savoir-faire que cette personne peut ou doit mobiliser dans son activité.

Cette confusion est d'abord due aux approximations de la traduction de l'anglais provenant des travaux sur un référentiel métier américain des années 1970. Ce *Dictionary of Occupational Titles*¹⁹¹ est à la source des référentiels européens. Il propose une classification tridimensionnelle en fonction des compétences, du territoire couvert et des secteurs d'activité. Ainsi, les guides s'y divisent en plusieurs sous-groupes : « guide », « guide d'aéroport », « guide de croisières », « guide délégué », « guide accompagnateur », « guide des publics locaux », « guide des publics étrangers », « guide de pêche ou de chasse », « guide des plantes », « guide des sites », « *cicerone* ».

Kathleen Lingle Pond rend compte d'une telle catégorisation de ces compétences dans *The Professional guide* (1993)¹⁹², où elle met en avant l'identité du guide émergeant dans la définition de l'activité par le territoire couvert : guides touristiques (*tour-guides*), guides des villes (*urban guides*), guides officiels (*Government guides*), guides-conducteurs (*driver-guides*), guides des industries (*business guides, or industry guides*), guides de loisirs (*adventure guides*), guides accompagnateurs (*tour-managers*), guides interprètes (*interpreters*), guides des musées : bénévoles (*docents : volunteer guides*). Le tableau 10 précise la classification proposée, en mettant l'accent sur la compétence spécifique de l'interprétation du patrimoine, qui relie statut d'emploi et territoire desservi (tab.10):

¹⁹¹ *Dictionary of Occupational Titles*, Index revised, 4th edition, provided, as a public service, by ITA. Obsolète aujourd'hui, car trop complexe pour une utilisation massive, cet ouvrage reste une référence incontournable.

¹⁹² Kathleen Lingle Pond, *The professional guide...*, *op. cit.*, p. 30, 168.

TITRES	SITES
Guide des Parcs	Réserves naturelles, locales, historiques et nationales
Guide de l'espace public (<i>public Lands</i>)	Forêts, sites sauvages, réserves naturelles et autres espaces publics nationaux
Guide de l'histoire	Sites historiques locaux, nationaux
Guide des musées	Musées d'histoire, d'archéologie, d'histoire naturelle, des sciences et de l'art
Guide des zoos	Parcs zoologiques
Guide en herboristerie	Jardins botaniques
Guide des parcs d'attraction à thème	Disney World, Six Flags, Sea World...
Guide des sites touristiques	Sites remarquables : locaux ou étrangers
Guide des fermes	Marchés locaux, boutiques des fermes locales
Guide du patrimoine industriel	Sites industriels privés (<i>Nuclear power plants, Mining company lands, Oil drilling operations...</i>)
Guide de la ville	Espaces urbains, centres-villes
Guide officiel d'État	Institutions du gouvernement
Guide accompagnateur (<i>Transportation Corridor Interpreter</i>)	Travail à bord d'un véhicule (avion, train, bus, bateau)

Tab.10 Les types traditionnels et émergents des guides¹⁹³ par catégories de sites.

Source : Kathleen Lingle Pond, *The professional guide...*, 1993.

Nous voyons que la dimension relationnelle du métier n'y est pas représentée et donc ne comprend qu'une partie de l'activité. Cette organisation est apparue face à la crise économique des années 1960 aux États-Unis¹⁹⁴. Les réformes élaborées en réponse à cette situation, dans un contexte marqué par le pragmatisme et l'utilitarisme, cherchaient à agir sur le système d'éducation pour résoudre des taux de chômage brusquement élevés, par les moyens suivants :

- Le programme d'enseignement est formulé en termes de compétence à acquérir, c'est-à-dire un savoir-faire plutôt que des connaissances. Cette compétence est définie en termes de fonctions ou de tâches que les apprenants pourront réaliser ; les objectifs d'enseignement sont donc formulés en termes d'action ou d'opération.
- Les modalités d'évaluation et de certification correspondant à chaque objectif opératoire portent sur les performances, autrement dit des comportements à observer dans des situations contrôlées.

¹⁹³ L'auteur utilise la dénomination d'interprète dans les termes de l'interprétation du patrimoine. Aujourd'hui, on dirait : médiateur. Cependant, puisque c'est la situation des guides qui est analysée dans l'ouvrage évoqué, nous gardons le terme guide pour souligner comment le territoire professionnel ou le contexte de la compétence le spécifie.

¹⁹⁴ Gilles Tremblay, *Fondements sociopolitiques du service social*, Canada, Presses de l'Université Laval, 2015.

- Les acquis des apprenants sont certifiés pour faire apparaître le niveau de compétence qu'ils ont atteint.

Il convient d'ajouter que le découpage en temps de travail, en tâches et en opérations, qui se traduit ensuite par le découpage des compétences en blocs, sert encore, aujourd'hui, à structurer la formation professionnelle formalisée en Europe et à définir les modalités d'évaluation à travers une série d'indicateurs de performance. Un programme de formation élaboré de cette manière spécifie les objectifs à atteindre, les expériences d'apprentissage à entreprendre et, parfois même, prescrit la manière de concevoir une maquette pour la formation professionnelle, fondée sur la compétence comprise de la manière décrite¹⁹⁵.

Le terme de compétence se charge de significations assez différentes selon qu'il recouvre de simples acquisitions de savoirs et de techniques, qu'il désigne des niveaux à atteindre dans le système scolaire ou qu'il qualifie une approche de l'apprentissage¹⁹⁶.

De là, nous pouvons voir comment le lien entre formation et emploi est formalisé. Quand l'éducation doit organiser la qualification du monde professionnel, la hiérarchie scolaire se voit transposée automatiquement dans la division du travail¹⁹⁷. Dans ce cas, c'est la qualification, adossée au diplôme formel, qu'on cherche à reconnaître et à valider une fois pour toutes. Tandis que les compétences sont propres à l'individu ou au collectif professionnel. Elles ne sont pas généralement reconnues par les accords collectifs, ni définitivement acquises.

Pour sortir de la confusion épistémologique décrite autour du terme de compétence, il est intéressant de retenir l'idée que seule la performance est observable directement. Et c'est en analysant cette performance qu'on peut inférer l'existence d'une compétence et, éventuellement, en évaluer l'acquisition : « La compétence d'un locuteur est une virtualité dont l'actualisation, par la parole ou l'écriture, constitue la performance¹⁹⁸ ».

¹⁹⁵ J. Elias, S. Merriams, *Penser l'éducation des adultes*, Montréal, Guérin, 1983.

¹⁹⁶ Solveig Fernagu Oudet, *Organisation du travail et développement des compétences : le cas des organisations qualifiantes*, thèse de doctorat, soutenue à Lyon 2, p. 16.

¹⁹⁷ Pierre Rivard, Jean-Michel Saussois, Pierre Tripier, « L'espace de qualification des cadres », in *Sociologie du travail*, oct.-déc. 1982, vol. 4, p. 417-442. Les auteurs reprennent et développent l'approche de Maurice Sellier et Silvestre et relèvent que : « Après avoir fondé leurs espoirs professionnels sur l'acquisition d'un titre de l'enseignement supérieur, les jeunes diplômés sont aujourd'hui déçus de ne pas les voir aboutir en termes de statut, de salaire et de possibilités de carrières. Ils souhaitent obtenir une reconnaissance sociale qui leur est pour le moment refusée ».

¹⁹⁸ Noam Chomsky. *Aspects de la théorie syntaxique*, trad. Jean-Claude Milner, Paris, Seuil, 1971.

III.2.1.1. Capacité, tâche et performance

Mais, pour arriver à ce point, il nous faut d'abord questionner la notion de capacité afin d'observer si « être compétent pour accomplir une tâche » veut dire « être capable d'accomplir cette tâche ». Ce fait devient important si l'on admet qu'être compétent, dans un domaine donné, est plus qu'être simplement capable de prendre des décisions appropriées pour exécuter une tâche¹⁹⁹.

Une telle distinction confère à la compétence le statut d'une catégorie provenant de la capacité. À différents degrés, elle se décompose en tâches opérationnelles concrètes. Par le terme « tâche », on entend ici les formes de la participation politique dans l'organisation de l'activité dans un espace géographique donné. Ces tâches répondent à des normes établies qui déterminent un niveau d'exigence, pour qu'une tâche puisse être considérée comme accomplie. Les individus répondent à ces critères à des niveaux différents²⁰⁰. Il est donc naturel de se demander, quand on est confronté à une tâche, si l'on y est efficace. L'exigence de la norme établie est minimale et la compétence est la capacité de répondre à cette exigence en accomplissant la tâche. Exécuter cette tâche conformément aux standards signifie que l'individu possède suffisamment de compétence. Entendre la compétence comme une aptitude ou une capacité à exécuter une tâche conformément aux standards permet d'en déduire une gradation, comme le montre le schéma ci-après (*skill* = aptitude/capacité).

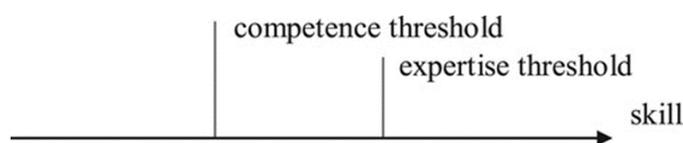


Fig.1 L'échelle de la compétence

Source : Matthias Brinkmann, *The concept of Political Competence*²⁰¹.

III.2.1.2. Expérience professionnelle et compétence

En revanche, il est important de prendre en compte l'expérience professionnelle pour reconnaître un guide compétent, indépendamment du fait qu'il n'a jamais exercé dans un musée

¹⁹⁹ Matthias Brinkmann, "The concept of Political Competence", in *Critical Review*, 30-3-4, 163-193, 2018 (DOI : 1080/08913811.2018.1572974).

²⁰⁰ Jurgen Habermas, *Morale et communication*, Paris, Editions du Cerf, 1986, p. 203 : « C'est, sans nul doute, une simplification grossière que d'utiliser les jugements moraux pour mesurer la compétence, et les actions morales pour mesurer la performance. D'un autre côté, les aptitudes sont un facteur déterminant les performances sans lesquels les jugements moraux ne peuvent avoir d'effets pratiques ».

²⁰¹ M. Brinkmann. "The concept of Political Competence", *art. cit.* DOI : 1080/08913811.2018.1572974.

ou sur la voie publique. Pour être un guide compétent dans ce sens, par exemple, il faut des connaissances solides et pertinentes, mais également un savoir-faire spécifique de l'interprétation et de la présentation du patrimoine. De même, la compétence exige des « connaissances opérationnelles » : la capacité de transformer le savoir en action concrète que représente le discours du guide. Il faudrait donc d'abord reconnaître que la compréhension de son savoir acquis se trouve dans l'expression et la compréhension de l'expérience qui en est faite²⁰². Cette expérience se transforme tout au long de la carrière en expertise, qui se traduit par le contrôle et la compréhension de ces acquis.

III.2.1.3. Notions de contrôle et compréhension

La différence entre compétence et capacité ou aptitude peut être éclairée par les notions de *contrôle* et de *compréhension*. Les guides compétents adaptent leurs discours aux situations. Ils le font d'une façon active et contrôlée en ajustant leurs choix au public auquel ils ont affaire, au lieu visité et aux conditions de l'environnement. Le degré de contrôle de son action permet de distinguer les guides compétents et incompetents, les guides compétents et les experts. Le contrôle et la compréhension prises pour la base du concept de compétence permettent de rééquilibrer l'articulation entre capacité-compétence-expérience-performance. Le contrôle appartient au monde de l'action ; et la compréhension, épistémique, ne permet pas de réduire la compétence à une norme. La norme n'est ainsi qu'un moyen pour la développer. Contrôle et compréhension prennent ainsi une fonction de garantir qu'une action compétente soit intellectuellement transparente et les individus compétents puissent expliquer à tout moment le « pourquoi » et le « comment » de leur activité.

A ce stade, il est nécessaire de préciser la notion de compréhension et de distinguer compétence et *capacité*. La compréhension « exige qu'un agent épistémique rassemble plusieurs éléments d'information, saisisse les connexions, [et] puisse raisonner sur les causes²⁰³ ». Si le guide ne comprend pas le contexte social ou politique de la destination qu'il

²⁰² J. Dewey, cité par J-L Tornatore (dir.), *Le patrimoine comme expérience. Implications anthropologiques*, Paris, Editions de la Maison des Sciences de l'homme, 2019 : <http://books.openedition.org/editions_msh/19033>. DOI : https://doi.org/10.4000/books.editions_msh.19033, consulté en août 2020. « Il s'agit d'un mot 'à double détente' en ce qu'il n'admet aucune division, dans sa première intégrité, entre acte et matière, sujet et objet, et en ce qu'il les intègre au sein d'une totalité non analysée ». Jean-Louis Tornatore distingue dans l'expérience deux aspects : « ce que les hommes font et endurent, ce à quoi ils tendent, ce qu'ils aiment, ce qu'ils croient, ce qu'ils subissent ; et la manière dont ils agissent ou dont ils pâtissent, leur manière de faire et de subir, de désirer et de se réjouir, de voir, de croire, d'imaginer » (p. 32-34).

²⁰³ Christoph Baumberger, Claus Beisbart, Georg Brun, « What is Understanding? An Overview of Recent Debates in Epistemology and Philosophy of Science », in Stephen R. Grimm, Christoph Baumberger, Sabine Ammon,

présente, il a beau cumuler les informations la concernant, cela ne garantit guère sa compréhension, car celle-ci exige un lien fort avec les convictions du guide au sujet de ces informations. En ce sens, il serait vain d'interroger les contenus des visites pour juger de la compétence d'un guide. La voir ainsi serait nourrir la confusion entre compétence et capacité.

Interroger la cohérence des croyances serait également une fausse piste. La cohérence des croyances d'une personne ne suffit guère pour qu'elle soit qualifiée de compétente. Ces croyances devraient surtout permettre de contrôler et de comprendre²⁰⁴ son action.

Imaginons un guide non qualifié qui a suivi sa formation à distance *via* un site offrant des outils de communication adaptés à un guidage efficace. Il est devenu un usager expérimenté de ce site et ses visites, interactives, séduisantes et ludiques, ont beaucoup de succès. Mais il n'a pas acquis de connaissances approfondies du contexte politique, économique, social ou symbolique où s'inscrivent ces visites, ni des lieux qu'il représente, ni des spécificités du public qu'il est en train de guider. Ainsi, c'est un guide fiable pour l'administrateur du site, mais nous ne pouvons pas le qualifier de guide compétent, en raison de son manque de compréhension vis-à-vis de ses actions.

Et c'est ici que demeure la tâche spécifique de la conception de la compétence. D'ordinaire, on peut préciser les conditions qui permettent de qualifier un individu d'incompétent. Mais cela nous dit peu sur la compétence conçue positivement. De plus, nous ne pouvons pas dire que la compétence est la fin de l'incompétence et *vice versa*. Aujourd'hui, nous connaissons relativement peu de choses sur la compétence en tant qu'aptitude ou capacité, bien que l'incompétence demeure largement décrite, surtout si elle est comprise comme un défaut de capacité.

Même si ces points n'épuisent guère la signification de la notion de compétence ils clarifient le fait que pour penser la compétence de guide, il nous faut aujourd'hui nécessairement préciser ses rôles et son statut dans le système où il se situe.

Explaining Understanding. New Perspectives from Epistemology and Philosophy of Science. New York, Routledge, 2016, 1-34. La compréhension « exige qu'un agent épistémique rassemble plusieurs éléments d'information, saisisse les connexions, [et] puisse raisonner sur les causes ».

²⁰⁴ Philip E. Converse, « The nature of belief systems in mass publics », in *Critical Review*, 1964, 18:1-3, 1-74 : <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/08913810608443650>, consulté en janvier 2020.

III.2.2. Compétence individuelle et compétence collective

Le rôle du sujet en acquisition de la compétence consiste à se retourner sur son parcours, d'analyser les démarches méthodologiques entreprises et de les rendre transposables dans d'autres situations exigeant la compétence²⁰⁵. Ainsi, les savoir-être consolident savoir et savoir-faire. Telle approche participe de la responsabilisation du sujet. Si le guide n'a pas le savoir-faire requis, il en est responsable. Mais savoir ne veut pas dire être responsable, puisque les failles de ce savoir recouvrent également d'autres exigences de l'organisation de ce contexte. Responsabiliser le sujet dans la mobilisation de la compétence au moment du dysfonctionnement occulte le contexte qui produit la situation. Or, nous savons que la compétence est une synergie entre plusieurs compétences définies par leur environnement naturel, qui contribue à donner de la cohérence aux démarches individuelles, aux actions collectives et à la stratégie de l'organisation générale. La compétence individuelle laisse-t-elle place à une compétence collective dans le concept de compétence ? La compétence collective, comprise comme une démarche collective et coopérative²⁰⁶, est propre au collectif organisé²⁰⁷ ; c'est l'ensemble des savoirs et savoir-faire d'un collectif, mis en œuvre pour faire face à une situation de travail²⁰⁸.

Le tableau qui suit (Tab.11) regroupe les caractéristiques des compétences individuelle et collective décrites plus haut, développées à partir du travail de Djemai Lassoued. Nous y voyons d'abord qu'il s'agit de compétences distinctes. Ceci est important à noter, pour pouvoir ensuite analyser leur aspect direct et contributif et comprendre les dimensions communicationnelle et territoriale. Ces deux dimensions définissent la nature de l'activité de guide européen, aujourd'hui, par son activité libérale en fonction de l'intérêt général.

²⁰⁵ Marcel Lebrun, *Théorie et méthodes pédagogiques pour enseigner et apprendre. Quelle place pour les TIC dans l'éducation ?* Bruxelles, De Boeck & Larcier, 2007, p. 160.

²⁰⁶ Richard Wittorski, *Analyse du travail et production de compétences collectives*, Paris, L'Harmattan (Action et Savoir), 1997.

²⁰⁷ Guy Le Boterf, « Construire la compétence collective de l'entreprise », in *Gestion*, automne 1997, p. 82-85.

²⁰⁸ M. Dubois et D. Retour, « La compétence collective : validation empirique fondée sur les représentations opératoires de travail partagées », in *Psychologie du travail et des organisations*, 1999, 5 (2-1), p. 225-243.

Tab.11 Les notions des compétence individuelle et compétence collective dans les champs disciplinaires de psychologie, sociologie du travail, ergonomie, science de l'éducation et gestion des ressources humaines.

COMPÉTENCE INDIVIDUELLE		COMPÉTENCE COLLECTIVE
Aptitudes, capacités et personnalité d'un individu au travail. Logique de compétence. Bilan de compétences pour en faire l'évaluation.	Psychologie	Sa présence au sein des systèmes productifs pousse à interroger son contenu : comment la contribution individuelle peut-elle s'inscrire dans une démarche collective ? Notion de confiance sociale
De la qualification à la compétence, on établit les caractéristiques. « Un triple décalage s'opère. Le premier tient aux effets des « amortisseurs sociaux » sur les conditions de réalisation du travail, et sur sa rémunération directe – le salaire – et indirecte – les prestations sociales ²⁰⁹ ».	Sociologie du travail	Les définitions abordées convergent vers la responsabilité individuelle de la compétence. Elles soulignent l'importance du rôle du sujet dans la mobilisation et la construction des compétences et enrichissent l'articulation des trois dimensions de la compétence relevant : de la connaissance (savoirs), des pratiques (savoir-faire) et des attitudes (savoir-être).
Des contradictions sont identifiées ²¹⁰ : Le décalage entre l'occurrence d'événements et leur analyse, ainsi que les recherches de terrain ne permettent pas toujours une mise en relation avec les mutations des structures économiques, ni une claire perception de leur impact sur les transformations de l'entreprise du travail. De manière que l'individualisation des rapports de travail se généralise et tende à favoriser le fractionnement des situations de travail. En troisième lieu, l'éloignement des disciplines provoque un certain morcellement de la question.		Si l'individu apparaît comme un acteur clé dans l'utilisation et le déploiement de ses compétences, il convient de souligner que la compétence découle de la synergie entre plusieurs compétences, notamment par la valorisation de ses dimensions collectives et organisationnelles. Cette prise en compte globale de la compétence, contribue à donner de la cohérence aux démarches individuelles, aux actions collectives et à la stratégie de l'entreprise.
Ensemble stabilisé des conduites professionnelles	Ergonomie	Un des éléments nécessaires à l'élaboration de la stratégie d'une organisation par opposition au processus d'individualisation.
La compétence est approchée sous l'angle de l'action et on s'intéresse à sa production.	Sciences de l'éducation	La compétence collective est une démarche collective et coopérative de résolution de problèmes par l'analyse critique du travail. D'abord le processus de partage de formes et de pensées individuelles sur le travail, ensuite l'apprentissage de la mise en œuvre concret au sein de collectif de quoi suit que les compétences collectives sont propres au collectif.
On se sert de la compétence comme d'un pivot pour gérer la main-d'œuvre et on s'intéresse à son développement ou à la performance.	Gestion des ressources humaines	Le biais du réseau mobilisé pour agir avec succès dans la situation de travail renforce la relation entre notions de compétence et de performance. Ainsi apparaît l'« effet d'équipe » ou synergie, généré par les situations de travail dans lesquelles plusieurs acteurs mettent en commun leurs savoirs et leurs expériences.

Source : adapté de Djemai Lassoued²¹¹, Les compétences individuelle et collective dans le concept d'employabilité.

²⁰⁹ Sabine Erbès-Seguïn. *La sociologie du travail*, Paris, La Découverte (Repères), 1999, p. 78-79.

²¹⁰ *Ibid.* p. 79.

²¹¹ Djemai Lassoued, « Du développement des compétences clés en milieu professionnel au concept de 'compétences d'employabilité durable'. » Éducation. Normandie Université, 2017. Français. ffNNT : 2017NORMR068ff. fftel-01709184f, consulté en janvier 2020.

Dans ce tableau, nous voyons le double caractère de la compétence qui est d'abord individuelle puis collective. Ainsi, on s'intéresse aux aptitudes, capacités personnelles, à l'action, la production et la conduite professionnelle ; puis, on questionne les stratégies et les organisations professionnelles.

La compétence est théorisée comme individuelle ou collective, mais nous ne rencontrons pas de propositions conjuguant l'aspect individuel à l'aspect collectif, qui semblent concerner pourtant le phénomène du guidage. Soit on parle des aptitudes, capacités personnelles, de l'individualisation de compétence, soit on questionne leur gestion et leurs conditions de production. Mais décrire ou déclarer la compétence individuelle ou collective, ainsi que leur environnement, ne réduit pas l'écart entre ces deux entités. De fait, la compétence individuelle n'est pas toujours considérée comme une composante de la compétence collective, dans l'activité du guide.

Compétence individuelle directe vs compétence collective contributive

Synthétisant ce qui est décrit, rappelons que les contours de la notion de compétence sont démarqués par l'action, la situation et la reconnaissance, si bien que la compétence :

- n'est plus séparable de l'action,
- est un attribut qui ne peut être apprécié que dans une situation donnée,
- n'existe que si elle est reconnue par une instance appropriée,
- représente toujours un jugement de valeur,
- est un savoir-agir en fonction de valeurs, de besoins précis d'une culture institutionnelle ou socio-professionnelle donnée.

Nous savons déjà que pour identifier les compétences individuelles ou collectives, il est nécessaire de les attribuer à un individu concret. Cependant, si nous exigeons simplement des individus une compétence contributive, la compétence individuelle directe se trouve sous-estimée. Mais se baser uniquement sur la compétence individuelle directe, c'est négliger certaines compétences, qui ne sont mises en évidence que si nous analysons l'interaction entre le guide, le visité et le visiteur.

Construire les passerelles entre le registre de la compétence individuelle directe et le registre de la compétence collective contributive indirecte permettrait de trouver un équilibre

entre les deux. Mais la compétence contributive ou collective exige que les individus soient impliqués de manière active dans les procédures démocratiques.

Ainsi, la compétence contributive soulève un nouveau problème : les exigences normatives sur la façon dont les individus y contribuent. L'accentuation disproportionnée de la compétence individuelle directe met dans l'ombre les conditions nécessaires pour le développement de la compétence collective contributive, qui sont les suivantes :

1. une division interne du travail, où une sous-tâche spécifique qui contribue à la tâche globale, est attribuée à chacun,
2. cette division interne du travail est publique, chaque membre du collectif peut la connaître et la comprendre,
3. les membres du collectif ont une compréhension commune de ce qu'est la tâche collective,
4. tous les membres du collectif contribuent au résultat, et en ce qui concerne la sous-tâche qui leur est assignée, leurs contributions sont importantes et compétentes.

Ce sont également les conditions pour que la compétence individuelle soit reconnue. Si l'un de ces éléments fait défaut, c'est la compétence individuelle qui en souffrirait en premier.

La deuxième lacune devient visible dans la distinction entre compétence directe et compétence contributive. L'individu est reconnu comme compétent soit parce qu'il peut, seul, exécuter une tâche, soit parce qu'en accomplissant une tâche, il contribue à une entreprise collective. Mais il est important de noter que faciliter l'exécution d'une tâche ne rend pas pour autant son exécutant compétent. Nous le démontrons par un élément d'organisation de l'activité de guide que nous nommons « aide à la visite ».

De nombreuses *aides à la visite* existent. Ce sont les trames de la visite guidée préconçues par les conservateurs de musées ou par les tour-opérateurs. Acceptons qu'un suivi fidèle de ces schémas rende les guides fiables aux yeux de l'institution ; néanmoins, l'aide à la visite n'est pas pensée pour les rendre compétents. Le guide peut utiliser ce dispositif, sans avoir aucune idée de l'esprit du lieu, ni aucun contrôle réel du choix des contenus. Il peut donc très bien ne pas les comprendre, et en conséquence agir au hasard. Aujourd'hui, il est encore impossible de répondre à cette problématique ; même si des analyses très précises existent sur les contenus de ces dispositifs, elles ne font que déplacer la question de la compétence vers l'efficacité.

Il ne s'agit pas ici de nier l'utilité de ces dispositifs, ni la nécessité de les analyser. La compétence, en histoire de l'art, n'exige pas que le guide élabore lui-même les données qu'il mobilise lors de sa visite. Le guide peut être compétent en mobilisant les descriptions des œuvres d'art qui ont une certaine notoriété dans la société qu'il représente. Mais il est important de retenir que l'usage de ces aides à la visite n'allège pas l'exigence de sa compétence. Pour pouvoir commenter des effets de la politique sociale du visité, le guide compétent ne doit pas être sociologue ou juriste. Pour ce faire, d'après la réflexion sur la compétence spécifique de Brinkmann²¹² il doit faire preuve de sa compétence de la manière suivante :

1. choisir une méthode appropriée pour identifier les sociologues et leur positionnement social ;
2. comprendre et analyser les sources d'information spécialisée, par exemple pour interpréter les concepts clés de la société ou de la politique sociale ;
3. établir un cadre pour évaluer les avis des experts et pouvoir commenter le rapport entre une hausse du déficit et une politique particulière en vigueur ;
4. enfin, articuler les avis dominants en opposition.

Ainsi, le recours aux aides de la visite est un raccourci épistémique qui rend *capable*, mais il n'est pas certain qu'il rendra *compétent*. Le manque de contrôle et de compréhension peut encore faire défaut. Il découle de cette réflexion que le guide compétent est d'abord un professionnel qui contrôle ses choix et comprend leurs buts dans un contexte général. Il en est responsable individuellement²¹³.

Dernier aspect, une compétence ne peut être considérée comme acquise que si elle est reconnue et validée. Il faut que cette compétence soit reconnue par un collectif, par une autorité ou par une instance habilitée.

III.2.3. Vers une reconnaissance de la compétence de guide?

Nous avons vu qu'avec la notion de compétence s'opère inévitablement un jugement de valeur. Le confirmant, Véronique Castellotti relie compétence à jugement, reconnaissance, autorité, avec des construits (qualification, savoir, connaissance, maîtrise) et des acquis (capacité et savoir-faire) :

« Si l'on remonte quelque peu en arrière, on peut remarquer que le terme compétence [...] au cours de son histoire [est] lié à une idée du jugement

²¹² M. Brinkmann. "The concept of Political Competence", *art. cit.*

²¹³ Lina Uzlyte, « L'aspect émotionnel de la visite guidée assurée par un guide-conférencier professionnel, à travers une étude de cas d'une visite d'un lieu de mémoire (Paneriai) », in *Analysis*, 2019.10.014, Doi : 10.1016/j.inan.

et de reconnaissance, vis-à-vis d'une institution (tribunal, juridiction...) ou de personnes dont il s'agit d'estimer les capacités²¹⁴ ».

En effet, les stratégies de formation et de développement des compétences s'effectuent en comparant les niveaux de compétence requis avec les niveaux de compétence présents. Les qualifications pour les postes de travail s'affinent et la gestion de compétence signifie désormais par l'emploi qui s'arrime à l'individu. Ceci émerge dans un contexte plus vaste où l'économie des savoirs, l'expérience et les connaissances provoquent la complexification des systèmes organisationnels de l'emploi, dont l'apparition ou la disparition des activités professionnelles est le résultat.

La notion de compétence placée dans la profession conduit à mettre en place des processus d'identification des compétences individuelles, comprises comme des « ensembles stabilisés de savoirs et de savoir-faire, de procédures standard, de familles des attitudes que l'on peut mettre en œuvre sans apprentissages nouveaux²¹⁵ ». Par-là, l'activité de guide définit son statut en découpant la compétence en connaissances (qui peuvent être acquises, car c'est un savoir-agir), savoir-faire (l'expérience, ou savoir comment agir) et métaconnaissance (organiser les connaissances acquises par l'expérience).

Face à l'émergence de nouvelles configurations de l'identité organisationnelle²¹⁶, la compétence individuelle est devenue l'un des termes clés de la gestion des ressources humaines. Cette notion de compétence est considérée comme une nouvelle logique en ce domaine²¹⁷. L'objectif est ici d'obtenir le meilleur niveau de compétences individuelles²¹⁸, c'est-à-dire de savoirs, savoir-faire et de savoir-être. Les leviers d'action sont ainsi principalement du ressort de la gestion suivante : recrutement, évaluation, rémunération, gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, formation. Nous le voyons cristallisé dans une définition de la compétence dite compréhensive, proposée par la commission de l'AFNOR, qui désigne :

²¹⁴ Véronique Castellotti, « Qui a peur de la notion de compétence ? », in Véronique Castellotti et Bernard Py. *La notion de compétence en langue*, Lyon : ENS Éditions (Notions en Questions), septembre 2002, p. 11.

²¹⁵ *Ibid.*, p. 122.

²¹⁶ Anne Gombault, « La nouvelle identité organisationnelle des musées. Le cas du Louvre », in *Revue française de gestion*, 2003/1, n° 142, p. 189-203. « L'identité organisationnelle est une construction subjective et intersubjective des acteurs à propos de l'identité de l'organisation à laquelle ils appartiennent, de ce qu'elle est ». En d'autres termes, l'identité organisationnelle, telle qu'elle est perçue par l'ensemble de ses membres, répond à la question : « Qui sommes-nous en tant qu'organisation ? ».

²¹⁷ Jean Nizet, François Pichault, « Les contextes organisationnels des pratiques d'autoformation », in Foucher R. (éd.), *L'autoformation reliée au travail*, Paris, Éditions Nouvelles, 2000, p. 128.

²¹⁸ Dominique Thierry et Christian Sauret, *La gestion prévisionnelle et préventive des emplois et des compétences*, Paris, L'Harmattan, 1993.

« [...] le savoir, le savoir-faire et le savoir-être [comme] composantes clés de la notion de compétence. Ce n'est pas une tâche, mais une activité lors de la planification et l'exécution de tâches professionnelles : la connaissance (le savoir), la pratique (le savoir-faire), les attitudes (le savoir-être) dans le contexte de l'activité²¹⁹ ».

Le schéma suivant (Fig. 4) précise une telle vision :



Fig. 2 : Le savoir-être professionnel (AFNORD)

Source : Alain Labruffe : *Le savoir-être, un référentiel professionnel d'excellence*

La définition comprehensive élargit le regard et confirme l'affirmation que désormais, la compétence individuelle est la capacité prouvée de mettre en œuvre les connaissances, savoir-faire et comportements, en situation d'action, dans un contexte particulier. Ses principaux attributs sont : opérationnalité (mettre en œuvre en situation d'action), contextualité (dans un contexte donné), caractère composite, donc, des connaissances, savoir-faire et comportements.

²¹⁹ A. Labruffe, *Le savoir-être, un référentiel professionnel d'excellence*, Paris, AFNOR, 2008.

De cette manière, les politiques de la reconnaissance contemporaines reposent davantage sur un rapport entre action et identité²²⁰. C'est un rapport d'inégalité dans lequel la reconnaissance est prescrite contre la subordination²²¹. Il s'agit d'une évolution normative, au sens d'un accroissement de l'autorégulation. Ainsi, l'instabilité provoquée par la réorganisation du travail du guide augmente le besoin de reconnaissance de la qualification, qui mène vers sa normalisation.

Dans ces processus, la reconnaissance des éléments décrits est conçue de manière raccourcie selon le modèle de la connaissance de l'objet²²². Les constructions de classification des métiers et la catégorisation des compétences engendrent des stratégies d'organisation professionnelle. Et la reconnaissance y apparaît plutôt comme une pratique organisationnelle, sans prétention clairement exprimée de réciprocité entre les acteurs impliqués dans l'activité de guide professionnel européen.

La Convention européenne des droits de l'homme²²³ implique une forme de reconnaissance juridique, codifiée dans un ensemble de « règles de reconnaissance » qui en établissent les critères de validité²²⁴. Ainsi, le principe de reconnaissance s'est étendu au champ des diplômes²²⁵ et fait l'objet de directives européennes sur la reconnaissance mutuelle établie entre les pays qui vise la reconnaissance simplifiée, voire automatisée de la qualification. Mais les observations des effets de ces régulations nouvelles confirment l'impossibilité de rendre ce processus automatique, dans le cas des guides.

Malgré ce constat, nous observons l'émergence d'une nouvelle forme de reconnaissance, qui fait disparaître ces formes préalablement établies. Ceci est dû aux pratiques d'identification de l'activité diversifiées avec, en contrepartie, de nouvelles attentes concernant la reconnaissance de l'activité²²⁶.

« De manière paradoxale, la perte de la reconnaissance peut ainsi aller de pair avec la suppression des hiérarchies. Avec les hiérarchies, ce sont aussi

²²⁰ Patchen Markell, « Tragic recognition : action and identity in Antigone and Aristote », in *Political Theory*, vol. 31, n° 1, février 2003, p. 6-38.

²²¹ Patchen Markell, *Bound by Recognition*, Princeton, Princeton University Press, 2009, p. 301.

²²² Bérénice Levet, *Musée imaginaire d'Hannah Arendt*, Paris, Stock, 2011, p. 132.

²²³ Cour européenne des droits de l'homme : la Convention de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, plus connue sous le nom de Convention européenne des droits de l'homme, a été le premier instrument qui ait concrétisé et rendu contraignants certains des droits énoncés dans la Déclaration universelle. Ouverte à la signature à Rome le 4 novembre 1950, elle est entrée en vigueur en 1953.

²²⁴ Maxime St.-Hilaire, « Du pluralisme à la reconnaissance juridique », in Soraya Nour et Christian Lazzeri (dir.) *Reconnaissance, identité et intégration sociale*, Paris, PUF, 2009, p. 325-338.

²²⁵ Jacques Pertek, *La reconnaissance des diplômes en Europe*, Paris, PUF (Que sais-je ?), 1999.

²²⁶ Hermann Kocyba, « Les paradoxes de la manifestation de reconnaissance », in Soraya Nour et Christian Lazzeri (dir.) *Reconnaissance, identité et intégration sociale*, Paris, PUF, 2009, p. 277-293.

des formes établies d'évaluation et de reconnaissance qui disparaissent²²⁷ ».

L'élaboration de normes mène vers le contraire de ce processus, donc vers l'établissement de nouvelles hiérarchies.

Or, la reconnaissance à laquelle aspirent les guides et qu'ils évoquent dans leurs discours se rapproche plus de la notion de bien social²²⁸. Ainsi comprise, elle est de la même nature que l'éducation, la créativité, l'appartenance, l'échange et requiert une pluralité de pratiques distributives suivant le principe de justice. Mais il n'existe pas de centre unique responsable des distributions, ni de critère unique pour déterminer ces distributions. C'est donc une confirmation que la reconnaissance de ce type ne se déploie pas de manière automatique :

« Chaque individu qui agit dans différentes sphères en tant que citoyen, entrepreneur, parent, étudiant [...] devra lui aussi agir dans plusieurs mondes à la fois selon les différentes règles qui en gouvernent les pratiques²²⁹ ».

Il s'agit ici de la double action de reconnaître d'abord une appartenance à la communauté ou au monde de savoir et de reconnaître simultanément le besoin concret de chaque membre.

Enfin, et dans la lignée de cette dernière acception de la notion, la reconnaissance se proposerait comme un modèle d'action culturelle qui désigne une activité coopérative productrice de schémas normatifs d'orientation, lesquels reposent davantage sur la réciprocité²³⁰. Nous observons alors une tensions à s'établir entre deux aspirations divergentes.

III.2.4. Les compétences clés : base commune du débat européen sur la compétence

En 1995, la Commission européenne prévoit, dans son Livre blanc, la possibilité de faire reconnaître ses connaissances et savoir-faire au fur et à mesure de leur acquisition. L'idée est de valoriser les compétences et de multiplier les transitions entre éducation et monde du travail, autant pour les diplômés que pour les non-diplômés²³¹. Ce cadre européen vise une approche globale qui aide à qualifier les situations dans lesquelles l'individu ne soit résumé ni à son statut, ni à son niveau scolaire, ni à sa demande sociale.

À cela s'ajoute la volonté internationale portée par l'UNESCO :

²²⁷ *Ibid.*

²²⁸ Michel Lallement. « La qualité du travail et la critique de la reconnaissance », in Alain Caillé. *La quête de reconnaissance, nouveau phénomène social total*, Paris, La Découverte/M.A.U.S.S., 2007, p. 71-89.

²²⁹ Michael Walzer, *Sphère de justice. Une défense de l'égalité et du pluralisme*, Paris, Seuil, 1997, p. 26-28.

²³⁰ Axel Honneth, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Cerf, 2000, p. 161.

²³¹ J. Delors, *Éducation : un trésor est caché dedans*. Commission européenne, Editions UNESCO, 1995, p. 9.

« Au cœur des sociétés du savoir, il y a la capacité d'identifier, de produire, de traiter, de transformer, de diffuser et d'utiliser l'information en vue de créer, d'appliquer les connaissances nécessaires au développement humain²³² ».

Cette réflexion internationale a mené à l'élaboration de normes et critères de référence communs permettant d'analyser les différences existantes entre les pays et de les orienter selon les mêmes objectifs²³³. La Commission et le Conseil européens ont défini les conditions d'une politique commune de développement économique dont la stratégie vise « l'économie de la connaissance »²³⁴ :

- concevoir la culture générale comme une base donnant au citoyen le moyen de se repérer dans la société de l'information et de faire preuve d'esprit critique ;
- développer une aptitude basée sur la compétence « apprendre à apprendre » à l'emploi et à l'activité, à travers les systèmes d'éducation et de formation.

Ces aptitudes sont considérées comme des vecteurs d'inclusion sociale et de citoyenneté active dans un cadre de référence commun, au niveau européen, avec la légitimité qu'il donne à des pratiques pédagogiques soucieuses du développement global des personnes en formation.

Dans ce cadre, les compétences dites clés viennent au centre de l'attention. Produite par les instances internationales, elles s'articulent autour de deux logiques : favoriser l'emploi, être un vecteur déontologique relié à un cadre citoyen. L'objectif est stratégique :

« devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique du monde, capable d'une croissance économique durable, accompagnée d'une amélioration quantitative et qualitative de l'emploi et d'une plus grande cohésion sociale²³⁵ ».

Pour parvenir à ce but, les systèmes européens d'éducation et de formation sont ciblés comme les acteurs principaux. Ainsi, éducation, formation, emploi entrent dans une relation plus étroite²³⁶ où les compétences clés sont évoquées comme des « connaissances générales et

²³² Roni Amelan, « L'accès à l'information est essentiel à la construction des sociétés du savoir » [En ligne] Communiqué de presse n° 2003-76 UNESCO. 14/10/2003, consulté en décembre 2019.

²³³ L'OCDE (Organisation internationale de coopération et de développement économiques) a lancé une enquête PISA (Programme International pour le Suivi des Acquis) visant à mesurer les performances des systèmes éducatifs des pays membres. JO L 256 du 26.10.1995, point 1.3.99.

²³⁴ *Ibid.*

²³⁵ Conseil européen de Lisbonne, conclusion de la Présidence, 24 mars 2000.

²³⁶ Union européenne. *Enseigner et Apprendre – vers la société cognitive. Livre blanc*, 1995 (guide pratique de quelques pages consacré à un produit, une problématique ou une technique et destiné à des prospects).

transférables » qui apparaissent à la fois comme des facteurs d'épanouissement personnel et de cohésion sociale²³⁷. Ce sont :

1. la communication en langue maternelle,
2. la communication en langues étrangères,
3. la compétence mathématique et les compétences de base en sciences et technologies,
4. la compétence numérique,
5. la compétence apprendre à apprendre,
6. les compétences sociales et civiques,
7. l'esprit d'initiative et d'entreprise,
8. la sensibilité et l'expression culturelles.

Ces compétences sont qualifiées de transversales et complémentaires. L'accent est mis, pour chacune d'elles, sur la réflexion critique, créativité, initiative, résolution de problèmes, évaluation des risques, prise de décision. Ainsi, le cadre de référence, élaboré pour soutenir les efforts nationaux et européens en vue d'atteindre ces objectifs, s'adresse aux responsables politiques, professionnels de l'éducation, employeurs et apprenants. Il constitue un outil pour veiller :

- à ce que l'éducation et la formation initiale offrent les moyens de développer la maîtrise des compétences clés, préparant à la vie professionnelle ;
- au développement et à l'actualisation de ces compétences tout au long de la vie ;
- à l'existence d'infrastructures appropriées pour l'éducation et la formation continue des adultes, de mesures garantissant l'accès à l'éducation, à la formation ainsi qu'au marché du travail et de dispositifs de soutien en fonction des besoins et compétences spécifiques.

Ainsi, compétences de base, compétences techniques et sociales se voient mobilisées dans une approche globale de la participation de l'individu au sein de la société. Et les compétences clés dessinent donc les contours d'une société dans laquelle le savoir devient un capital et un moyen de production. On parle alors de *formation tout au long de la vie*. Dans ce modèle et une vision de la formation plutôt économique, l'individu se voit responsabilisé davantage dans l'entreprise de sa carrière et de sa formation.

²³⁷ Parlement et Conseil européens, Recommandation du 18 décembre 2006 sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (2006/962/EC), *Journal Officiel de l'UE*, 30/12/2006

Notre sujet portant sur l'harmonisation de la profession de guide en Europe, ce consensus sur la compétence dite « clé », même s'il est formel, nous servira de base de réflexion plus loin, pour voir comment les mécanismes de reconnaissance précédents permettent de constater qu'il s'agit de compétence et que la situation nécessaire pour l'identifier a lieu.

Sous l'impulsion de l'Union, les compétences clés sont, aujourd'hui, un enjeu majeur en termes d'accès à la formation²³⁸. Qu'on les appelle « compétences génériques », « compétences fondamentales²³⁹ » ou « compétences essentielles²⁴⁰ », ces compétences clés constituent une base pour acquérir d'autres compétences, notamment civiques. Il est à noter que les compétences clés vont au-delà des compétences de base : elles intègrent des compétences d'adaptabilité, de travail en équipe, de gestion des risques qui sont désormais attendues des guides qualifiés. En ce sens, nous pouvons dire qu'une compétence clé tend plutôt vers une aptitude ou une capacité :

« Le concept de compétence ne renvoie pas uniquement aux savoirs et savoir-faire, il implique aussi la capacité à répondre à des exigences complexes et à pouvoir mobiliser et exploiter des ressources psychosociales (dont des savoir-faire et des attitudes) dans un contexte particulier²⁴¹.

III.3. La normalisation de la compétence de guide à travers le système de formation

Savoir, savoir-faire, savoir-être s'acquièrent, aujourd'hui, par des processus d'apprentissage à la fois formels, non formels et informels. Il nous faut donc observer et articuler les modalités d'acquisition des compétences *via* ces dispositifs de développement et de gestion de compétences qui concernent les guides européens.

²³⁸ Conseil européen de Lisbonne, Rapport sur les objectifs et les principes d'éducation et de formation. 24 mars 2000. « La société attend de l'éducation et de la formation qu'elles permettent à chacun et à chacune d'acquérir les compétences de base nécessaires pour affronter la vie et le travail. »

²³⁹ Les compétences de base sont indépendantes des matières disciplinaires.

²⁴⁰ Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler.

²⁴¹ OCDE, *Définition et sélection des compétences clés*, 26/08/2005. <https://www.oecd.org/pisa/35693273.pdf>

III.3.1. La gestion de la compétence sous l'angle de la formation normalisée

On entend par *formation initiale* le premier programme d'études qui conduit à l'exercice d'un métier ou d'une profession²⁴² ; elle est dite « initiale » parce qu'elle vise l'acquisition de compétences par une personne qui n'a jamais exercé la profession à laquelle elle se destine. Cette formation, de durée variable, peut être dispensée par l'enseignement primaire, secondaire ou universitaire. Les termes *formation professionnelle* regroupent à la fois la formation des adultes et celle des jeunes. La *formation professionnelle continue* est constituée par l'ensemble des dispositifs de formation s'adressant au public sorti du système scolaire, par opposition à la formation initiale qui repose sur le système éducatif public ou privé. Désormais, la formation des guides est essentiellement organisée avec les professionnels du métier, à travers les trois unités d'enseignement issues de la norme européenne de 2008, relative à la formation des guides.

III.3.2. Les types de formation au métier de guide

Quant aux notions nécessaires pour développer ce volet, il nous faut d'abord identifier les types de formation au métier de guide qui existent (tab.12).

Tab.12 Les formes de la formation présentes chez les guides européens

Types d'apprentissage	Caractéristiques
<p>FORMEL</p> <p>Exemple : licence et master professionnels</p>	<p>Dispensé dans un contexte organisé et structuré</p> <p>Se déroule suivant un programme</p> <p>S'effectue dans le cadre d'un organisme de formation ou un établissement d'enseignement public ou privé</p> <p>Repose sur un cahier des charges précis</p> <p>Répond à des objectifs définis</p> <p>Peut suivre différents courants didactiques</p> <p>Permet l'accès à une reconnaissance officielle des acquis par la remise d'un diplôme.</p>
NON FORMEL	<p>N'est pas identifié comme une activité d'apprentissage en termes d'objectifs, de temps ou de ressources</p> <p>Structuré en termes d'objectifs, de temps ou de ressources</p> <p>Partie importante des activités d'apprentissage programmées et structurées</p> <p>Se base sur la motivation de l'apprenant de parfaire ses compétences</p> <p>N'est pas dispensé par un établissement d'enseignement ou de formation</p> <p>Les acquis, issus de cet apprentissage, ne sont pas sanctionnés par l'obtention d'une qualification ou d'un diplôme.</p>
INFORMEL ²⁴³	<p>Découle des activités de la vie quotidienne liées au travail, à la famille ou aux loisirs.</p> <p>Ni organisé ni structuré en termes d'objectifs, de temps ou de ressources</p> <p>À caractère non intentionnel de la part de l'apprenant.</p> <p>Le sujet apprend indépendamment de l'intervention d'un agent éducatif et hors du cadre d'institutions éducatives</p> <p>Désigne les apprentissages acquis hors des systèmes de formation ou d'enseignement</p>

²⁴² OCDE, *De la formation à la vie active. Faciliter les transitions*, Paris, OCDE, 2000, p. 143.

²⁴³ Christine Josso, *Cheminement vers soi*, Lausanne, L'Âge d'homme, 1991, p. 287. L'auteur distingue les connaissances existentielles, pragmatiques, techniques, explicatives et compréhensives.

	Dans le cadre professionnel, il s'agit de l'optimisation des apprentissages professionnels informels ²⁴⁴ .
AUTODIDAXIE Exemples : formation par le voyage ; formation par l'expérience ou « sur le tas »	Liée à l'autoformation Manière dont les apprenants s'approprient leur formation et son usage Il s'agit de l'organisation par le sujet de sa propre formation Mais la motivation de l'apprenant, concrétisée dans son « projet individuel ²⁴⁵ », nécessite d'être soutenue par un facilitateur Définition du projet en tant que « contrat pédagogique » regroupant les objectifs, périodes et critères d'évaluation La « préformation » est un des piliers de l'autoformation Se base également sur un « environnement ouvert » défini par l'autonomie, la prise de décision, la flexibilité et l'adaptabilité.

Source : adapté de Djemai Lassoued²⁴⁶, Les compétences individuelle et collective dans le concept d'employabilité.

Les apprentissages formels, non formels et informels sont des notions précises, avec une responsabilité clairement répartie entre institution d'enseignement, apprenants et guides professionnels. Cependant, les termes formel, informel et non formel sont peu opérationnels ; ce sont des notions en usage pour penser l'éducation, la formation et l'apprentissage tout au long de la vie, qui proviennent de la Commission européenne et du CEDEFOP²⁴⁷.

Cette situation répond aux nécessités d'une époque où les connaissances ne peuvent plus toutes être acquises dans la pratique quotidienne des métiers et où les établissements d'enseignement ne peuvent plus préparer, seuls, une main-d'œuvre pour des emplois et des compétences en évolution constante. Ce qui nous conduit à convoquer les notions relatives à ce nécessaire ajustement, qui s'exprime à travers les notions d'*autoformation* et d'*apprenance*²⁴⁸.

III.3.3. La notion d'« apprenance », une attitude face à l'apprentissage

Philippe Carré définit le principe de l'« apprenance » comme : « *un ensemble durable de dispositions favorables à l'action d'apprendre dans toutes les situations formelles ou informelles, de façon expérientielle ou didactique, autodirigée ou non, intentionnelle ou fortuite* ». L'apprenance, attitude favorable à l'apprentissage, peut s'acquérir et se développer au cours de la vie ; elle puise sa source dans le contexte socio-biographique de l'apprenant. La

²⁴⁴ Ph. Carré, O. Charbonnier, *Les apprentissages professionnels informels*, Paris, L'Harmattan, 2003, p. 13.

²⁴⁵ Philippe Carré, Michel Tetart, *Les ateliers de pédagogie personnalisée ou l'autoformation accompagnée en actes*, Paris, L'Harmattan, 2003.

²⁴⁶ Djemai Lassoued, *Du développement des compétences clés en milieu professionnel au concept de "compétences d'employabilité durable"*, thèse de doctorat, Normandie Université, 2017. Français. ffNNT : 2017NORMR068ff. fftel-01709184f. Consulté en janvier, 2020.

²⁴⁷ Centre européen pour le développement de la formation professionnelle. La mission du CEDEFOP est de supporter la Commission européenne dans le développement des politiques de formation professionnelle et technique en Europe et de contribuer à leur implantation.

²⁴⁸ Philippe Carré, *L'apprenance : vers un nouveau rapport au savoir*, Paris, Dunod, 2005, p. 108.

relation pédagogique est ainsi renversée : désormais c'est l'apprenant qui va chercher le savoir dans son environnement.

Avec la recommandation du Conseil européen du 20 décembre 2012²⁴⁹ relative à la validation de l'apprentissage non formel et informel, l'Europe cherche à reconnaître une forme d'autonomie de l'apprentissage. Pour valoriser l'apprentissage des citoyens dans la vie professionnelle, les États membres mettent en place des modalités de validation de la formation non formelle et informelle ; il s'agit de pouvoir se former ou d'acquérir une compétence et une qualification à tout âge, de faire reconnaître ses compétences et son savoir-faire.

Conformément à la stratégie de l'Europe en 2020, qui fait de l'éducation et de la formation un domaine d'action prioritaire²⁵⁰, la Commission européenne soutient l'éducation et la formation tout au long de la vie, appelant à promouvoir la reconnaissance de l'apprentissage non formel et informel²⁵¹. Ainsi l'accent est mis, non plus seulement sur la reconnaissance ou la valorisation de l'apprentissage non formel et informel, mais sur leur validation. La valorisation est le processus qui consiste à promouvoir la participation à l'apprentissage (formel ou non formel) et ses résultats, afin de valorisation. La validation, quant à elle, est la confirmation par une autorité officielle ou habilitée d'un capital de savoirs et de compétences acquis par un individu et pouvant conduire à un certificat.

L'apprentissage non formel et informel s'inscrit dans la logique d'un paradigme de base de la politique éducative de l'Europe, où l'éducation et la formation tout au long de la vie²⁵² est un « principe directeur du développement de la politique en matière d'éducation et de formation ». Conformément à la stratégie de Lisbonne une telle ambition concerne donc aussi bien la formation initiale que continue, le système scolaire universitaire que la formation par expérience et encourage leur interaction.

²⁴⁹ Conseil de l'Union européenne, Sujet : Accès à l'éducation, apprentissage professionnel, chômage, coopération en éducation, mobilité professionnelle, méthode d'apprentissage, qualification professionnelle, éducation permanente, Publié: 2012-12-20 [en ligne] : <https://op.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/8b2f3b0a-4ffb-11e2-9294-01aa75ed71a1/language-fr>, consulté en janvier 2020.

²⁵⁰ Pour favoriser la « croissance intelligente, durable et inclusive », l'initiative intitulée « De nouvelles compétences pour de nouveaux emplois » définit, en 2008, le programme de la Commission visant à améliorer les compétences professionnelles, mieux anticiper les besoins et renforcer l'adéquation entre l'offre et la demande dans ce domaine. La suivante, l'initiative phare de 2020 (« Stratégie pour des compétences nouvelles et des emplois »), aura une portée beaucoup plus large, en incluant les questions de création et de qualité d'emploi, de conditions de travail et de flexi-sécurité.

²⁵¹ Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, à la Commission économique et sociale et au Comité des régions, DOC (2010) 682 final/2.

²⁵² Le paradigme de l'éducation et de la formation tout au long de la vie a constitué le nom de l'instrument de la politique d'éducation en 2007-2013, avant de laisser place au dispositif intégré Erasmus en 2014.

III.3.4. Les effets de l'organisation de la profession de guide approchée par la compétence

Maintenant quand nous connaissons les enjeux et les principes de l'organisation actuelle des capacités bonnes à reconnaître, nous tâcherons de préciser le positionnement des acteurs autour du phénomène du guidage. D'abord la volonté politique de réorganiser le métier, en abolissant sa régulation actuelle en Europe, le place dans une position conflictuelle dans sa famille des métiers du patrimoine. Ce fait participe de l'homogénéisation du corps professionnel. À la lumière de ce type des conflits qui sont sociaux, les formes que prennent les interactions entre les travailleurs sont considérées comme les rapports de l'intégration sociale²⁵³ ou de la reconnaissance²⁵⁴.

Au centre, nous retrouvons « une relation d'interaction dans laquelle les sujets s'intéressent à l'itinéraire personnel de leurs vis-à-vis, parce qu'ils ont établi entre eux des liens d'estime symétrique²⁵⁵ (intégration professionnelle). Ces rapports d'interaction, d'intégration sociale ou de reconnaissance visent la liberté abstraite reconnue dans le cadre des relations juridiques codifiées et ayant trait à la profession :

« Les conditions idéales de l'interaction exigeraient en effet que l'autre agisse sur moi d'une manière telle qu'il en appelle en même temps à ma propre action. Mais de fait les hommes n'interagissent pas de cette manière : il existe entre eux des rapports de domination qui font que certains agissent et d'autres pas, de sorte qu'il n'y a pas en réalité [d']interaction²⁵⁶ ».

Ainsi ressort la question de l'autonomie²⁵⁷. De nature déontologique, elle se construit comme un rapport à l'identité ; ce qui renvoie aujourd'hui à la notion de performance. La perte d'autonomie, c'est la perte de capacité à assumer par le corps de la profession ces actes et ces décisions par soi-même : concernant la définition du métier, les compétences, le type de relation avec ses clients, le mode et le régime du travail. La socialisation professionnelle participe à l'autonomie de chaque guide, mais surtout forge la tradition de s'associer et d'agir ensemble, ce qui nourrit la capacité d'autonomie de la profession. Ainsi les normes élaborées par les guides sont comprises, comme des manifestations du pouvoir.

²⁵³ Yannick Courtel, « La lutte pour la reconnaissance dans la philosophie sociale d'Axel Honneth », in *Revue des sciences religieuses*, 82/1 | 2008, 5-23.

²⁵⁴ Axel Honneth. *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Le Cerf, 2000, p. 83-84.

²⁵⁵ *Ibid.*, p. 156.

²⁵⁶ Franck Fischbach, *Fichte et Hegel : la reconnaissance*, Paris, PUF, 1999. p. 59.

²⁵⁷ *Ibid.*

« Les croyances sont partagées dans la mesure où des efforts semblables peuvent entrer en contact à travers la particularité de leur formulation, mais c'est seulement ce contact particulier qui promet inductivement la formulation de la règle de reconnaissance mutuelle²⁵⁸ ».

Du point de vue des guides professionnels européens

A la suite des innovations économiques européennes, en 2014, vingt-deux représentants des associations des guides professionnels européens expriment la nécessité de préciser leur compétence et leur fonction dans la société. Ils argumentent leur requête en évoquant leur inquiétude à propos de la qualification adéquate, de la concurrence déloyale²⁵⁹ et de la difficulté à distinguer le travail de guide des autres activités²⁶⁰. Des craintes exprimées par les représentants des guides aux États membres, la Commission a fait la synthèse ci-après, en 2016²⁶¹, (Tab. 13).

²⁵⁸ Christian Lazzeri, « Reconnaissance et 'sphères de justice' », in Soraya Nour et Christian Lazzeri (dir.) *Reconnaissance, identité et intégration sociale*, Paris, PUF, 2009, p. 423-463.

²⁵⁹ Voir le tableau « Analytical Table: Based on Questionnaires, Survey, Area reports, web sites and other Sources », WFTGA, janvier 2011.

²⁶⁰ Cette problématique n'est pas nouvelle et ne concerne pas que l'Europe. Les mêmes difficultés sont notées, en 2011, par la Fédération mondiale des associations de Guides : <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>, consulté en janvier 2020.

²⁶¹ Voir le Chapitre IV. 2.c), p149 relatif à la définition de l'activité de guide en tant que profession libérale.

Tab. 13 Les risques de la déréglementation ressentis par les professions libérales

Risques répertoriés lors du questionnaire adressé aux professionnels libéraux face à la déréglementation de leur activité	Commentaire-réponse de la Commission
Il est important que les professionnels soient compétents, car cela favorise une gestion et un fonctionnement efficaces.	Problème d'identification des risques et de l'estimation du résultat. Déformation de la logique.
Risques : accès limité à la profession. Pour diminuer ces risques, le système juridique prévoit la formation formelle obligatoire et l'examen d'État. Pour augmenter les avantages : la formation est accessible à tous. Avantages : un apprenant reçoit une formation de bonne qualité.	Il n'est pas légitime de limiter l'accès à la profession (cela est possible uniquement pour diminuer les risques qui ne sont pas nommés dans cette réponse) Ici, le risque est confondu avec une formation insuffisante ou inadéquate.
Les mesures réglementaires en vigueur garantissent l'exécution des tâches par des professionnels qualifiés et permettent d'identifier la responsabilité attribuée à chaque service. La protection formelle du titre garantit que la responsabilité est portée uniquement par des personnes formellement qualifiées. Ces mesures, qui contribuent également à diminuer les risques suivants : - servent de filtre pour la qualification académique et l'expérience professionnelle, - favorisent la construction d'un marché équitable, - permettent de contrôler l'accès pour ceux qui cherchent à s'y intégrer, - permettent d'engager des procédures juridiques en cas de fraude.	La procédure d'identification des risques n'est pas définie.
Nos mesures réglementaires sont conçues pour protéger l'intérêt des consommateurs et usagers dans le secteur « Services », pour fournir des informations spécialisées, précises et de haute qualité concernant musées, galeries d'art, sites naturels, culturels, universitaires ou d'exposition. La qualification professionnelle de guide est accordée aux personnes ayant suivi des études supérieures (formation spécifique de guide d'au moins 250 heures). Le contenu de ces cours couvre les méthodes de préparation et de conduite d'une visite, la rhétorique, l'éthique professionnelle, la communication, la psychologie, la culture, l'histoire, la géographie. La formation est validée par un examen portant sur la pratique du guidage. Après évaluation de leur qualification professionnelle, les guides sont classés dans la deuxième, la première ou la plus haute catégorie en fonction de leur expérience professionnelle, de leur capacité à travailler dans différentes langues et du nombre d'itinéraires qu'ils sont capables d'assurer. Tous les programmes de formation des guides sont approuvés par le département du Tourisme, qui dépend du ministère de l'Économie.	Ceci est spécifique uniquement pour les guides touristiques [sic].

Source : Koumenta, Pagliero 2016²⁶²

Ces déclarations sont prises en compte dans le référentiel de la classification européenne des aptitudes/compétences, certifications et professions (ESCO²⁶³). Capacités, aptitudes, compétences et certifications du guide européen sont regroupées ainsi (Tab. 14) :

²⁶² M. Koumenta et M. Pagliero (2016), «Measuring Prevalence and Labour Market Impacts of Occupational Regulation in the EU» (Mesure de la prévalence et des incidences sur le marché du travail de la réglementation des professions dans l'UE) : <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/20362>.

²⁶³ Voir : es.europa.eu/esco/portal/occupation/guide/accompagnateur, consulté en août 2018.

Tab.14 La classification européenne des aptitudes, compétences, certifications du guide qualifié (LESCO²⁶⁴)

Libellé	Hiérarchie-familles de métier	Aptitudes et compétences essentielles	Connaissances essentielles
Organisateur de voyage	4. Administration	Accueillir des groupes en voyage organisé	Industrie touristique locale et régionale
Responsable de l'itinéraire	42. Employé de réception	Assistance à l'enregistrement	Zone géographique concernée par le tourisme
Organisateur du voyage	422. Chargé d'informer la clientèle	Assister les clients ayant des besoins spécifiques	
Responsable du circuit touristique	4221. Consultant et employé d'agence de voyages	Assurer de bonnes relations de travail	
	Guide accompagnateur	Assurer le respect des normes de santé, sécurité et hygiène	
		Communiquer avec les hôtels compagnies d'autocars restaurants	
		Contrôler les documents de voyage	
		Coordonner des visites	
		Garantir un service client de qualité	
		Gérer les urgences vétérinaires	
		Traiter des informations personnelles sensibles	
		Établir des relations d'affaires	

Source : LESCO, système de classification multilingue des aptitudes, compétences, certifications et professions européennes.

Une telle classification souligne les juridictions proches entre les professions voisines et fait apparaître une nouvelle répartition des tâches. Ce référentiel définit des *compétences principales*, qui renvoient plutôt aux fonctions qu'aux compétences. Elles sont ensuite déclinées en *compétences élémentaires*, introduites par un verbe à l'infinitif et décrivant des activités plus que des compétences selon la définition proposée. Nous pouvons ainsi voir qu'aujourd'hui, traditionnellement, on intitule les compétences par une série d'indicateurs formulés par un verbe, savoir, suivi d'un autre infinitif. Ce fait permet de constater que la distinction entre activité-compétence-indicateur est purement formelle. Il n'y a pas de conception claire de ce que serait une *compétence* par opposition à une *activité*.

²⁶⁴ La classification européenne des aptitudes, compétences, certifications et professions (ESCO) LESCO est un système de classification multilingue des aptitudes, compétences, certifications et professions européennes. Il fait partie de la stratégie Europe 2020.

De plus, nous ne pouvons pas voir de constitution de la compétence permettant de conduire cette relation d'accompagnement. Quelle attitude faut-il adopter ? Quelle règle déontologique devrait régir l'action du guide ? Quel contenu devrait représenter la visite guidée ? Tout cela n'est pas décrit, d'où il ressort qu'il s'agit de la description de l'activité qui mène vers une opération, plutôt que ce qui constitue la compétence.

Ces données nous indiquent que la protection de la réserve d'activités juridique ne répond pas au besoin de diminuer la concurrence déloyale, clairement exprimé par les guides. Lorsque la concurrence est faussée, et que la demande est déterminée sur la base d'indications inexactes, la comparaison objective de l'offre n'est plus possible. Le problème identifié par les guides est donc global et paradoxal.

Nous avons vu qu'en sociologie du travail, la compétence est opposée à la qualification. Cette opposition rend visibles les transformations actuelles des différentes formes de travail de guide et leurs rapports aux savoirs et aux activités. Il devient évident que parfois, la compétence sert de prisme pour observer ces transformations, et parfois de catégorie d'analyse pour expliquer ces transformations. En outre, lorsqu'on regarde plus précisément les types de savoirs qu'elle met en question, le point de vue est encore différent selon que l'on se réfère à des pratiques professionnelles ou à des disciplines académiques.

Rappelons que le groupement professionnel d'intérêt est une construction sociale qui apparaît en tant qu'un « faire ensemble » prenant en compte le travailleur, ses pairs, sa hiérarchie, mais aussi les bénéficiaires de la prestation de services, dans un « théâtre social du travail »²⁶⁵. Ce groupe professionnel se comprend par les relations à son environnement. C'est un système d'équilibre comme un champ de forces, lequel doit être étudié en tant que totalité dynamique²⁶⁶.

La directive 36 sur la reconnaissance mutuelle de la qualification professionnelle, en date du 7 septembre 2005, pourrait ouvrir une nouvelle ère, puisqu'elle « permet aux associations professionnelles représentatives au plan européen de présenter à la Commission des 'plateformes' communes, c'est-à-dire le plus souvent un 'diplôme européen' agréé par

²⁶⁵ Marc Perrenoud (dir.), « Introduction », dans *Les mondes pluriels de Howard S. Becker. Travail sociologique et sociologie du travail*, Paris, La Découverte, 2013.

²⁶⁶ Gilles Ferréol, *Dictionnaire de sociologie*, 4^e éd. Paris, Colin, 2013, p. 121.

l'ensemble des associations nationales. »²⁶⁷. Ainsi l'auto-organisation de la profession est encouragée. Cette occasion est saisie d'abord par les guides.

Nous le voyons dans le débat que mène la Fédération européenne des associations des guides touristiques, en 2002 (terminologie), 2005 (statut), 2007 (formation), 2017 (reconnaissance de mandat). Par exemple, la proposition de normaliser la grille de formation est désormais connue en tant que norme EN 15565²⁶⁸, qui représente les exigences relatives aux programmes de formation professionnelle et de qualification des guides touristiques. Il s'agit d'un programme ciblé et adapté autant pour habilitier les enseignants qu'accréditer les étudiants²⁶⁹:

« Par ailleurs des organisations professionnelles de guides s'en servent pour mettre en œuvre des procédures de certification dans les pays de l'Union européenne où il n'y a ni formations dédiées ni réglementation pour les visites guidées. Si nous voulons des « guides » professionnels qualifiés dans toute l'Union européenne, nous devons soutenir cette norme²⁷⁰ ».

« On peut parler de la norme comme signification, la signification d'un acte de volonté, et aussi de la signification d'une norme. » Dans les termes de Hans Kelsen, cela veut dire qu'« une certaine conduite doit avoir lieu et l'interprétation du texte permet seule de déterminer laquelle »²⁷¹. Désormais, elle peut naître d'un État, forgeant une norme applicable à des situations externes, mais elle peut aussi jaillir d'un accord négocié par des groupements professionnels.

*

Nous pouvons donc constater que, depuis les années 1980, la profession de guide face à l'Europe se mobilise dans les groupements professionnels nationaux pour intégrer ensuite les Fédérations européennes et/ou mondiales qui, à leur tour, représentent la profession devant la Commission, au siège de UNESCO ou dans les forums mondiaux du tourisme et/ou du

²⁶⁷ Th. Le Bianic, dans Didier Demazière et Charles Gadéa, *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*, Paris, La Découverte, 2009, p. 102.

²⁶⁸ NF EN 15565. Le document « Services touristiques. Exigences relatives aux programmes de formation professionnelle et de qualification des guides touristiques » spécifie les exigences minimales relatives aux programmes de formation professionnelle et de qualification des guides touristiques. En l'absence de commission de normalisation compétente, et après avoir sollicité l'avis des acteurs socio-économiques concernés, le présent document a été homologué comme norme française et sa référence a fait l'objet d'une publication au JO.

²⁶⁹ Voir les formations de la FEG intégrant la norme : https://www.feg-touristguides.com/training_seminars.php, consulté en août 2018.

²⁷⁰ Courrier-réponse à la demande de CEN si les professionnels souhaitent reconduire la norme valable 10 ans, reçu de la part de la présidente de la FNGIC, Paris, 2018.

²⁷¹ Hans Kelsen, cité par Michel Troper, *Pour une théorie juridique d'État*, Paris, PUF, 2015, p. 85-94.

patrimoine (1957 Association des guides diplômés en Grèce, 1989 Guides hongrois, 1983 Guides suédois, 1981 Guides français, 1990 Guides baltes, 1985 Fédération mondiale des associations, 1986 Fédération européenne, 1994 Guides allemands, 2002 Guides bulgares...).

L'action collective et formalisée des guides, la promotion de leur cause dans la sphère publique témoignent des prémisses de la compétence politique. La façon dont elle est mobilisée peut évoquer le système politique dans lequel elle se situe. En ce sens, Grossman et Saurugger constatent que « les processus d'eupéanisation, de libéralisation des échanges économiques et de réformes au niveau national influencent les systèmes corporatistes ». D'après leurs études, menées autour des groupes d'intérêts, nous déduisons que tout s'organise d'abord autour d'un intérêt stabilisé, qui ne peut pas être confondu avec le profit.²⁷² Nous le comprenons comme une attention prêtée à la reconnaissance de la profession qui, dans le vocabulaire juridique administratif, est caractérisée comme :

Omniprésente. « Ce qui importe (à l'état brut, avant toute qualification) : considération d'ordre moral (affection, bonheur, haine) ou économique (argent...) qui, dans une affaire (contrat, procès...), concerne, attire, préoccupe une personne (ce qui lui importe) ».

Imprecise : comme une notion fondamentale, elle ne peut pas être précisée, mais qu'on qualifie (personnelle, légitime...), ou qu'on classe (morale, patrimoniale).

Souple : étant également une notion fonctionnelle ou opératoire « parce qu'elle ne se laisse pas enfermer dans une définition essentielle. Le flou dont elle s'entoure lui permet de se tenir au plus près de la réalité, d'en épouser les particularités et d'en suivre les transformations. [...] De sorte que l'intérêt, à l'intensité variable, aux objets multiples et aux titulaires diffus, se prête aisément à tous les glissements de plan, du fait au droit, de l'individuel au collectif, du privé au public, de l'éthique au politique ou de l'économique au juridique ».

Subversive : basculant les catégories traditionnelles pour promouvoir les nouveaux acteurs, des nouvelles obligations qui peuvent se traduire parfois en nouveaux droits²⁷³.

²⁷² Emiliano Grossman, Sabine Saurugger, *Les groupes d'intérêts : action collective et stratégie de représentation*, 2^e éd., Paris, A. Colin, 2012.

²⁷³ Gérard Cornu et Jean Foyer, *Procédure civile*, in François Ost, *Entre droit et non-droit : l'intérêt. Essai sur les fonctions qu'exerce la notion d'intérêt en droit privé*, vol. 2 : *Droit et intérêt*, Bruxelles, Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, 1990 ; p. 11-16.

Les contributions volontaires et la participation à des consultations ou auditions formelles sont considérées comme des actions de *lobbying*²⁷⁴, ce qui est globalement accepté. Selon Grossman et Saurugger, il existe cinq répertoires de cette action :

La négociation et la consultation (dans ce cas, les groupes sont invités à participer aux processus décisionnels) impliquent un caractère officiel (il faut être reconnu) et la consultation renvoie aux procédures mises en place par les institutions pour améliorer la circulation de l'information.

Le recours à l'expertise. À la recherche de l'efficacité et devant la complexité technique des sujets traités dans les directives et règlements proposés par la Commission, l'expertise se présente comme une réponse rationnelle à une question précise.

La protestation, soit la force du nombre associée à la dynamique des individus, utilise les lieux publics et les médias pour mettre au jour des intérêts. Dans une logique de communication, parfois vue de manière techniciste, mobiliser des participants, puis les médias, permet de toucher l'autorité publique.

La juridicisation consiste à utiliser la justice pour défendre les intérêts. Deux champs sont à distinguer : la norme et la loi. Dans les deux cas, la décision d'un comité technique ou d'un tribunal apparaît comme synonyme de la défense de l'intérêt général.

La politisation, enfin, consiste à transformer un groupe d'intérêts en un parti politique.

Comme il a été évoqué dans l'introduction générale, l'Union européenne et les États y participent aussi à travers les politiques publiques utilisant les instruments comme le budget et les mécanismes de régulation propres à chaque profil politique. Outre qu'elles influent l'efficacité économique, et les systèmes de relations professionnels, elles visent aussi les conditions du travail²⁷⁵.

Les guides participent désormais à la prise de décision démocratique externe, en tant que groupe professionnel d'intérêt. Cette prise de décision démocratique consiste d'abord à être compétent dans leurs contributions. Nous savons que le défi est non seulement d'organiser l'activité de guide en profession, mais aussi que chaque acteur y contribue avec une intention de défendre son intérêt. Ce positionnement hybride valorise à la fois les résultats et la façon dont ils sont atteints. Il est préférable que chaque acteur décide et n'attende pas que le choix

²⁷⁴ Selon le Parlement européen, une activité dont « l'action est essentiellement comprise comme l'effort concerté d'influencer la formulation des politiques et le processus décisionnel, en vue d'obtenir des autorités gouvernementales ou des représentants élus un résultat spécifique » désigne une action de *lobbying*.

²⁷⁵ Peter Knoepfel, Frédéric Varone, *Mesurer la performance publique : méfions-nous des terribles simplificateurs*, in *Politiques et management public*, vol. 17, n° 2, 1999.

lui soit imposé. Mais pour que cela soit possible, il faut qu'il y ait la possibilité égale pour chacun d'influer sur cette organisation. Cela peut être un système de vote ou une exigence de consensus à l'unanimité, à condition que la prise de décision se fasse de manière que chacun participe, afin de faire valoir ses préférences et propres opinions avec autant d'implication à l'externe qu'à l'interne.

A ce niveau, un système institutionnel qui garantit des décisions collectives justes, mais qui accepte que la plupart des citoyens individuels soient incompetents, ne serait pas compatible avec une vision hybride du fonctionnement démocratique, car dans ce fonctionnement l'action individuelle est au moins reconnue. Ainsi, un véritable travail normatif sur la compétence individuelle – plutôt que la simple aptitude ou capacité – est requis pour toute approche hybride de l'esprit démocratique.

Comme les normes et régulations de ces secteurs sont devenues techniques, un fort niveau d'expertise pour suivre les débats, arguments et projets est nécessaire.²⁷⁶ Ainsi, l'ensemble des participants à ces débats se heurte à un phénomène qui se crée naturellement, celui du « paravent »²⁷⁷.

L'opportunité de participation à la prise de décision et à l'organisation de l'activité de guide décrite plus haut est également saisie par les organisateurs de l'activité de guide dans le cadre du projet « Innoguide »²⁷⁸ :

« Le projet vise à introduire une innovation dans le programme de formation des guides touristiques. Selon une définition standard, un guide touristique est un professionnel ayant le potentiel de contribuer au développement d'une région. [...] Les guides constituent un groupe professionnel important dont la formation a besoin d'innovation pour pouvoir contribuer au changement menant à une Europe plus forte, ou à la dimension européenne (DEE). Les guides peuvent contribuer au changement grâce à l'éducation informelle qu'ils offrent aux touristes, une manière innovante qui peut contribuer aux objectifs du programme LLL –

²⁷⁶ Par exemple, la concertation sur une norme évoquée en 2002, en France, réunit les représentants de : SFH (Syndicat français de l'hôtellerie), AFEST (Actions de formation en situation de travail), DION du tourisme, FNHPA (Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air), AFNOR, DGCCRF, Association Léo Lagrange, Défense consommateurs, UFCS, UMIH, SNAV, CGPC, Société « Paris Vision », Conseil national du Tourisme, FNGI.

²⁷⁷ Le « paravent » consiste à complexifier l'organisation hiérarchique du système en créant des couches de décisions intermédiaires et souvent cloisonnées entre elles. Cf. Pierre Falzon (dir.), *Ergonomie*, Paris, PUF, 2004.

²⁷⁸ Knowledge Creation, comprises research for the INNOGUIDE Project, a Leonardo da Vinci Life Long Learning (LLL) Program sponsored by the European Union (EU) under the project Innoguide: Innovation in LLL Tourist Guide Training, Tourist Guides as Partners for a Sustainable, Diverse, and Exciting Europe'. The project has been funded with support from the European Commission, Project No. 510487-LLP-1-2010-BE-LEONARDO-LMP.

la connaissance – et ainsi influencer le changement des comportements et des attitudes²⁷⁹ ».

Ce débat européen autour de la compétence mène vers sa structuration dans les référentiels de compétence européens et nationaux qui, par la suite, seront repris dans les fiches métier et les descriptions des postes à pourvoir.

Dans le référentiel ISCO ²⁸⁰, le métier de guide est classé dans la section « Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives. L'activité de ce groupe des métiers est définie comme suit : « *Accompagne des personnes lors de circuits touristiques ou de visites de sites afin de leur faire découvrir des lieux (spécificités géographiques, historiques, culturelles, ...), selon les règles de sécurité des biens et des personnes ; peut animer des conférences ; peut effectuer un accompagnement sportif (randonnée équestre, ascension de sommets...)* »²⁸¹. À cette famille appartiennent les métiers suivants :

- Accompagnateur/accompagnatrice de randonnée, de séjour linguistique, de tourisme équestre, de tourisme sportif, de voyages ou d'activités culturelles, sportives et de plein air, d'excursions, en écotourisme, en moyenne montagne, en tourisme vert, tourisme, touristique,
- Conférencier / Conférencière de voyage, nationale, de séjour touristique,
- Guide-conférencier/conférencière,
- Guide de haute montagne, guide de pays, de tourisme d'aventure, de tourisme équestre, guide nature, guide sportif/sportive, guide tour-leader, guide touristique, guide-accompagnateur, guide-interprète,
- Maître randonneur de tourisme ou moniteur.

²⁷⁹ La recherche INNOGUIDE analyse d'abord les niveaux du Cadre européen des certifications (CEC), ainsi que la structure et le contenu des programmes d'études des établissements de formation nationaux et/ou régionaux des huit pays européens participants : Belgique, France, Hongrie, Italie, Malte, Norvège, Espagne et Pays-Bas. Ensuite, INNOGUIDE construit une analyse comparative pour examiner dans quelle mesure ces aspects sont prédominants dans les programmes de formation des guides actuels. Afin d'introduire des innovations dans le guidage et d'atteindre les objectifs d'éducation et de formation tout au long de la vie, les résultats seront utilisés pour développer trois modules de formation de guides touristiques : durabilité, interculturelisme et guidage expérientiel.

²⁸⁰ The International Standard Classification of Occupations (ISCO) is one of the main international classifications for which ILO is responsible. It belongs to the international family of economic and social classifications : <https://www.ilo.org/public/english/bureau/stat/isco/>, consulté en août 2020.

²⁸¹ NAF, ISCO : code G1201.

Concernant les conditions d'exercice, il est précisé que l'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises de tourisme, d'activités culturelles, sportives et de plein air, en indépendant au contact de la clientèle et en relation avec différents intervenants (commerciaux, administrations, réseaux éducatifs...). Elle peut impliquer des déplacements et un éloignement du domicile plusieurs jours (circuits, randonnées, séjours) et varie selon le type de prestations et de publics. L'activité peut s'exercer en fin de semaine, les jours fériés et être soumise à des variations saisonnières (vacances scolaires, périodes estivales).

Dans la classification des concepts relatifs aux professions, sur la base de relations hiérarchiques entre elles, les connaissances, aptitudes et compétences²⁸² sont désignées par les experts du marché de travail. Ce système identifie le terme « guide » comme générique, et les spécialisations des guides sont différenciées comme suit : « 5. Personnel des services directs aux particuliers, commerçants et vendeurs », — « 5.1. Personnel des services directs aux particuliers » — « 5.1.1. Agents d'accompagnement et assimilés (transports et tourisme) » — « 5.1.1.3. « Guides ».

Dans cette classification, nous pouvons voir qu'il n'y pas de lien direct entre les différents types de guides, ni sur le registre du territoire ni pour les compétences, hormis en ce qui concerne l'accompagnement des voyageurs. De cette classification se dégage le tableau qui suit. (Tab. 15) :

²⁸² Aptitudes et compétences essentielles : accompagner les visiteurs sur les sites d'intérêt, assister les clients ayant des besoins spécifiques, assurer de bonnes relations de travail et le respect des normes de santé, sécurité et hygiène, collecter des droits d'entrée, effectuer des tâches administratives, former des guides, garantir la santé et la sécurité des visiteurs, garantir un service client de qualité, informer les visiteurs sur les lieux d'une tournée, mener des activités éducatives, parler plusieurs langues, rassembler les affaires des visiteurs, utiliser différents moyens de communication : <https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation>.

Tab.15 Les savoir, savoir-faire et savoir être des guides

Savoir-faire	Savoir	Savoirs (compétences) spécifiques
organiser le déroulement d'une prestation (durée, nombre de participants, spécificités de la prestation d'accompagnement touristique) ; concevoir une visite guidée (établir une offre, réunir plusieurs partenaires) ; accueillir et informer les participants sur l'organisation de la prestation d'accompagnement (présenter les particularités géographiques, historiques et culturelles des lieux) ; réaliser le bilan de la prestation d'accompagnement ; mettre en place les nouveaux projets.	faire preuve de la maîtrise des techniques de la communication; savoir s'adapter à la typologie de la clientèle de voyageurs, faire l'usage appropriée des ressources économiques ; appliquer les règles de sécurité des biens et des personnes.	réaliser des visites ou conférences nécessitant une carte professionnelle guide-conférencier ; intervenir auprès des publics spécifiques (de personnes en situation de handicap ; d'un public scolaire) ; contrôler l'état de conformité réglementaire des services relatives à des activités de groupe ; organiser des activités de divertissement selon les besoins des participants et le contexte; connaître les conditions de la commercialisation des services; organiser des actions de communication autour de l'offre générale des services.

Source : NAF, ISCO : code G1201, 2019.

Conclusion du chapitre et de la première partie

La définition des concepts abordés ici sera souvent donnée en extension, c'est-à-dire à partir de la compréhension par l'explicitation des attributs et des exemples que nous avons pu rencontrer, qui ne sont pas figurés dans ce qui est décrit par souci de lisibilité.

L'observation du concept de compétence appliqué au guide est basée sur des connaissances ponctuelles. Ces connaissances ponctuelles sont des points d'ancrage à partir desquels il est devenu possible d'élaborer un regard sur la situation du guide européen. La situation actuelle de guide est perceptible à travers les notions de : statut, savoir-faire, savoir-être, rôle, champ d'action, normalisation de la compétence et formation. Elles se définissent par la structure qui caractérisent la situation du guide et le phénomène du guidage aujourd'hui.

Nous avons tenté ici de présenter une analyse conceptuelle, à partir d'une approche, fondée sur les compétences, des pratiques des guides professionnels. Il est à noter que le travail du guide est compris, ici, comme une activité professionnelle liée à la transmission des savoirs auprès de visiteurs, le relais d'une politique culturelle, un outil économique de l'industrie touristique et, surtout, une forme de la médiation culturelle.

La construction d'un système conceptuel donne la clé de l'interprétation de la pratique dans son ensemble. L'enjeu est de taille et nécessite de partir de références multiples. Nous avons vu que la compétence constitue un ensemble de savoirs, savoir-faire, savoir-être, sous-groupes souvent évoqués comme les compétences de guide.

*

Le 26 février 1991, la Cour de justice des communautés européennes, par trois arrêts rendus le même jour, constate le manquement de la France, de l'Italie et de la Grèce aux obligations communautaires relatives à la libre prestation de services²⁸³ spécifiquement en lien avec l'activité des guides.

En même temps, la concurrence entre les guides s'est accrue, puisque de nombreuses agences de voyages utilisent leurs propres guides-interprètes sans respecter la réglementation des pays visités. Or, « un État membre ne peut subordonner à la possession d'une carte professionnelle l'exercice de l'activité de guide accompagnant en circuit fermé des touristes en provenance d'un autre État membre²⁸⁴ ».

Il s'avère que, dans certains États, la profession de guide n'est toujours pas réglementée et qu'aucune qualification n'est exigée pour son exercice. En outre, l'activité de guide ne fait l'objet d'aucune harmonisation communautaire. Pour ces motifs, les États en cause avaient estimé que la profession de guide touristique devait faire l'objet d'une réglementation d'origine législative.

Nous observons, dans ce discours, plusieurs éléments entremêlés. La distinction sur la carte entre deux statuts professionnels (guide et accompagnateur) est fixée par les normes européennes (voir l'Introduction historique), mais sur le territoire localisé il est impossible d'établir des frontières solides entre plusieurs métiers. Ainsi, nous assistons à des contradictions en train de se créer autour des statuts d'emploi de guide provenant d'« automatismes²⁸⁵ » liés à des procédures de plus en plus formelles, c'est-à-dire qui prennent peu en compte les spécificités des cas.

²⁸³ CJCE même jour : Commission c/République italienne, aff. C. 180-89 et Commission c/République hellénique, aff. 198-89. Cela découle de l'art. 59 du Traité CEE.

²⁸⁴ Jean-François Couzinet, Note, *Recueil Dalloz*, 1991, p. 465.

²⁸⁵ Jacques Leplat, « Les automatismes dans l'activité : pour une réhabilitation et un bon usage », *Activités* [En ligne], 2-2 | octobre 2005, consulté en septembre 2018 : <http://journals.openedition.org/activites/1797>. DOI : 10.4000/activites.1797.

Polarisation des positionnements des acteurs

Nous pouvons observer quelques dysfonctionnements dans le processus démocratique de l'environnement des guides. D'abord, ils intègrent les groupements professionnels qui défendent les valeurs démocratiques comme essentielles, mais ils ne sont pas structurés. Leur compétence n'évolue pas dans une organisation hiérarchiquement ordonnée et contrôlée, étant plus largement constituée à partir de groupes de discussion informels sur la conception, en principe ouverts à tous, auxquels les individus ont accès à divers degrés. Les participants ne partagent pas la même idée de l'objectif collectif et ne savent pas quel lien existe entre leurs propositions et le résultat final des discussions auxquelles ils participent.

Positions des acteurs

Discussions, concertations, consultations menées par les groupes de travail dans plusieurs pays confirment la tendance florissante de l'« impératif délibératif »²⁸⁶. Cette pratique participative de la prise de décision vise à impliquer une pluralité d'acteurs disposant de compétences et de statuts variés, au-delà de ceux qui sont habilités à décider dans le cadre d'un gouvernement représentatif. Cette voie n'est pas nouvelle, ses contraintes sont connues :

« La difficulté à assumer que des jugements [...] résultent d'une convergence d'avis, nécessairement circonstanciels [...] »²⁸⁷ ; « [...] d'un certain nombre d'échanges se dessine une opinion qui, à défaut de recueillir l'approbation de tous, reçoit le consentement de ceux qui l'acceptent sans forcément y adhérer. Il s'agit donc de la recherche d'un *consensus apparent*²⁸⁸ ».

Le défaut de reconnaissance se traduit par les inégalités économiques perçues comme injustes, quand la contribution du travail personnel ou collectif dans la formation de l'utilité globale est ignorée²⁸⁹. En conséquence, on parle de reconnaissance quand les codes et règles du travail ne sont pas assez définis et que le cadre juridique de l'activité est absent. Et puisque tout travail expose l'individu à une épreuve de reconnaissance mise en jeu par les relations sociales, l'identité professionnelle des guides évolue.

²⁸⁶ Loïc Blondiaux, Yves Sintomer (dir.), « L'impératif délibératif », in *Politix*, vol. 15, n° 57, *Démocratie et délibération*, 1^{er} trim. 2002, p. 17-35.

²⁸⁷ Christine Dourlens, Université de Saint-Étienne, Triangle. « Malentendu et collégialité. Le cas commissions statuant sur autrui » lors d'un colloque *Au cœur du malentendu*, Liège, juillet 2015.

²⁸⁸ Philippe Urfalino, « La décision par consensus apparent. Nature et propriétés », *Revue européenne des sciences sociales* [en ligne], XLV-136/2007.

²⁸⁹ François Dubet, *Ce qui nous unit : discrimination, égalité, reconnaissance* ; Paris, Seuil, 2016.

La manière d'inclure la profession de guide dans un nouveau cadre stratégique européen se prête à penser comme une dynamique de la reconnaissance de l'activité qui rend possibles des avancées normatives, en prenant en considération les attentes morales aux différents niveaux affectif, juridique et social²⁹⁰.

L'identité et la spécificité du travail des guides est mise en avant face aux nouveaux modes d'organisation du travail. Les conditions sont réunies pour qu'une telle aspiration s'exprime. Qu'elle provienne du guide auto-entrepreneur et citoyen européen ou d'un groupement professionnel des Fédérations des guides, l'identité professionnelle s'affiche comme un dénominateur commun des formes de reconnaissance professionnelle. Les guides cherchent à structurer leur action à l'aide des normes, mais il s'avère qu'elles n'existent dans un collectif en tant que normes sociales effectives que si elles sont collectivement reconnues ou autorisées. Cette autorisation s'effectue par un agrégat de mandataires où chacun est reconnu comme une co-autorité²⁹¹.

Or, ces parties sont difficiles à identifier, ainsi que le montrent le processus d'élaboration des normes autour de la définition du métier de guide en 2000 et la formation des guides en 2008. Respecter ces normes signifie considérer les acteurs impliqués dans la visite guidée comme les coauteurs des normes sociales partagées autour de la médiation culturelle du patrimoine, d'où la nécessité de préciser leurs rôles et missions dans ce champ, ce que nous développons au long de cette thèse.

Il s'agirait ici d'une connotation purement opérationnelle, dépouillée de sa notion originelle d'objectivité et de vérité, ce qui tend à rendre le concept inadéquat. En effet, la notion opérationnelle est promue par des institutions, des corporations et des gouvernements. On y confond largement habiletés, savoirs et connaissances. La situation se complique avec la décentralisation et les réformes dites « administratives », qui induisent des luttes de pouvoir et de territoires en transformation ; avec les mécanismes de la gestion des ressources humaines, le climat des établissements, le degré d'autonomie des acteurs et le contrôle des pratiques²⁹².

²⁹⁰ Axel Honneth, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Le Cerf, 2000, p. 131-147.

²⁹¹ Heikki Ikaheimo, « Un besoin humain vital. La reconnaissance comme accès au statut de personne », in Soraya Nour et Christian Lazzeri (dir.), *Reconnaissance, identité et intégration sociale*, op. cit., p. 101-122.

²⁹² Pierre Hébrard, *Séminaires : Méthodes d'enseignement et d'apprentissage dans l'enseignement supérieur*. Université Paul-Valéry Montpellier III, 25 janvier 2018.

DEUXIEME PARTIE : Le cadre et le champ de
l'activité de guide européen qualifié

Les cadres de l'activité de guide que nous approcherons dans cette partie, avec les outils méthodologiques présentés, visent à saisir les forces composantes de la forme *guide* et précisent les logiques qui les animent. Nous commencerons par une définition formelle de l'activité, telle qu'elle émerge de son encadrement juridique (chapitre IV), avec la place que les documents stratégiques réservent aux guides. Nous avons pu identifier que cette définition formelle ne correspond qu'en partie à l'activité du guide et qu'à travers les chartes, les lois, la jurisprudence il ne serait possible d'analyser qu'une partie assez mineure de l'activité du guide contemporain. En effet, cette définition s'adresse souvent à des cas particuliers, surtout quand il s'agit de guides salariés, catégorie de guides employée par les tour-opérateurs ou par les musées.

Le positionnement que l'on peut envisager du rôle des guides, à partir d'une vision plus large, centrée sur la médiation culturelle, conduit à envisager autrement cette activité. La dimension de médiation culturelle, mais aussi interculturelle, conduit à un rôle potentiellement nettement plus large de la figure du médiateur (chapitre V).

A partir de ce double cadre, le positionnement de l'activité de guidage, tel qu'il est conçu par les guides eux-mêmes, apparaît encore différemment. Nous chercherons donc à préciser, à partir d'une vision plus directement terre-à-terre, telle qu'exprimée autour de leurs activités le positionnement des acteurs du phénomène du guidage au sein de ce champ (chapitre VI).

Selon Pierre Bourdieu, qui consacre une grande partie de sa recherche à l'étude de la notion de champ, il s'agit de :

« [...] la structure des relations objectives entre les différents agents : ce qui commande les points de vue, ce qui commande les interventions [...] Ou, plus précisément, c'est la position qu'ils occupent dans cette structure qui détermine, ou oriente [...] leurs prises de position²⁹³ ».

Pour l'auteur, chaque champ est le lieu de constitution d'une forme spécifique de capital. Ce « capital humain » repose, pour une part, sur la reconnaissance de la compétence de savoir agir, qui définit les règles et le rythme du jeu²⁹⁴ (chapitre VII). Le champ exerce une force sur l'ensemble des positions qui le composent.

²⁹³ Bourdieu, P. *Les usages sociaux de la science. Pour une sociologie clinique du champ scientifique*, Paris, INRA, 1997.

²⁹⁴ Bourdieu, P., « La spécificité du champ scientifique et les conditions sociales du progrès de la raison », dans *Sociologie et sociétés* (Montréal), VII, 01 mai 1975, p. 20.

La recherche d'Andrew Abbott²⁹⁵ permet de nuancer le regard sur l'interaction entre le champ et l'existence du corps professionnel. L'auteur affirme que nous pouvons parler d'une telle interaction quand le groupement professionnel atteint une reconnaissance sociale. Mais Abbott précise la particularité du système français, où les professions évoluent à travers leur statut formel dans les juridictions régulées. Ceci implique de considérer le rôle de l'Etat ou des autorités régulatrices de l'activité, ou au moins de prendre en compte le côté formel de la professionnalisation. Et c'est dans cette perspective que nous tâcherons d'observer la profession de guide située dans son champ d'action (section suivante). Pour l'appréhender ainsi, il faut donc cerner les biais par lesquels le guide entre dans ce champ et à travers quels moyens le champ agit sur la profession.

²⁹⁵ Andrew Abbott, *The System of Professions*, Chicago, University of Chicago Press, 1988, p. 59. "A profession ask society to recognize its cognitive structure through exclusive rights".

Chapitre IV. L'environnement et les conditions de travail du guide européen : cadres stratégique et juridique de la profession

Sur les sites « protégés », les professionnels effectuent une activité d'interprétation du patrimoine. Ce faisant, ils participent à sa protection. Par la reconnaissance du patrimoine autour duquel s'organise la visite, leur compétence²⁹⁶ se voit reconnue, mais d'une manière spécifique.

IV.1. Les stratégies d'organisation de la profession

Une place est réservée à l'activité de guide dans le discours du Conseil international des monuments et des sites (ICOMOS²⁹⁷). De là, nous pouvons percevoir des orientations concernant l'activité de guide autour du patrimoine protégé. L'ICOMOS a adopté, ces soixante dernières années, une série de documents stratégiques²⁹⁸ sur la manière dont les sites du patrimoine culturel pourraient être appréhendés. Ainsi un corpus de conventions²⁹⁹ entoure les « sites protégés », avec la tendance à encourager l'autogestion et la décentralisation.

La construction du territoire de reconnaissance dans les chartes d'ICOMOS

Le mouvement de gestion du patrimoine a été lancé, avant le fondement d'ICOMOS, par la Charte d'Athènes pour la restauration des Monuments Historiques, qui fut adoptée en 1931, lors du premier Congrès international des architectes et techniciens des Monuments Historiques. La Charte affirmait que « la meilleure garantie de conservation des monuments et

²⁹⁶ Selon la norme FDX 50-183 : capacité à mettre en œuvre des connaissances, savoir-faire et comportements.

²⁹⁷ Les textes d'ICOMOS ne sont pas de nature obligatoire pour les législateurs et ne peuvent agir que par répercussion sur les législations nationales. Le Conseil international des Monuments et des Sites, en effet, n'est pas une entité intergouvernementale et les chartes ne sont pas ouvertes à l'adhésion des États.

²⁹⁸ Nous commençons par la charte de Venise en 1964, nous ne retenons ensuite que celles qui mettent l'accent sur la gestion des interventions sur les sites, territoire privilégié des guides : Chartes relatives au tourisme culturel (1976, révisée en 1999), aux Jardins historiques (1982), aux Villes historiques (1987), à la gestion du patrimoine archéologique (1990), au patrimoine culturel subaquatique (1996), aux itinéraires culturels (2008), à l'interprétation et à la présentation des sites culturels patrimoniaux (2008), à la sauvegarde et à la gestion des villes et ensembles urbains historiques (2011), aux paysages ruraux (2017).

²⁹⁹ Ce corpus comprend : la convention sur la protection du patrimoine mondial, culturel et naturel en 1972 ; sur la culture, le tourisme, le développement en tant qu'enjeux du XXI^e siècle en 1997 ; la Convention européenne du paysage sur la sauvegarde du patrimoine culturel immatériel en 2003 ; la Convention sur la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles en 2005 ; enfin, la Charte pour l'interprétation et la présentation des sites culturels patrimoniaux en 2007 (ICOMOS) sur les principes de conservation et de restauration des monuments. — Nous avons choisi essentiellement les Chartes, parce qu'elles soulignent l'importance de la communication vers le public comme élément essentiel du processus de conservation : « présentation », « interprétation », « dissémination », « popularisation » y sont traitées indifféremment comme les composantes d'un seul et même acte de communication.

œuvres d'art leur vient du respect et de l'attachement des peuples eux-mêmes ». Mais c'est la *Charte de Venise*³⁰⁰, document fondateur d'ICOMOS³⁰¹, qui lance ce mouvement, en 1964. L'activité de guide s'y inscrit, à travers le message du passé et sa transmission organisée, comme un geste solidaire pour les futures générations. Ici nous voyons se dessiner deux mouvements : l'un favorise un climat prospère à la collaboration, l'autre renforce les entités territoriales.

La Charte de Venise propose une mise en valeur du Monument Historique³⁰² – « témoin³⁰³ » de l'époque, « utile à la société »³⁰⁴ qui, en 1981, acquiert le statut de monument vivant³⁰⁵. Il fait l'objet de « règles spécifiques »³⁰⁶ de conservation (« l'accès [doit être] modéré en fonction de son étendue et de sa fragilité, de manière à préserver sa substance et son message culturel ». Par conséquent, les conditions de sa visite évoluent de manière à maintenir l'esprit du lieu. Enfin, « le patrimoine devra être stimulé par toutes les actions propres à les valoriser, par l'échange international, la diffusion de l'information et la vulgarisation ». Dès que l'on considère villes et quartiers historiques en tant que « sites protégés » (1987), la sauvegarde du patrimoine appelle les « mesures nécessaires à leur protection [...], ainsi que leur harmonisation³⁰⁷ »³⁰⁸.

Désormais (1990), la protection du patrimoine exige une base de connaissances et des compétences professionnelles spécifiques³⁰⁹, ainsi que la coopération des services publics, des

³⁰⁰ ICOMOS : Charte internationale sur la conservation et la restauration des monuments et des sites : https://www.icomos.org/charters/venice_f.pdf, consulté en mars 2020. La Charte de Venise (1964) est connexe à la Charte d'Athènes qu'elle élargit et approfondit et aux documents de l'ICOMOS et de l'UNESCO au sujet de la protection des monuments historiques.

³⁰¹ L'ICOMOS est la voix officielle du Conseil européen, auprès de l'UNESCO, sur la valeur des sites patrimoniaux dans le monde

³⁰² Monument Historique : création architecturale isolée, dans un site urbain ou rural, qui témoigne d'une civilisation particulière, d'une évolution significative ou d'un événement historique.

³⁰³ Charte de Venise, 1964, art. 4.

³⁰⁴ *Ibid.*, art. 5.

³⁰⁵ Réuni à Florence le 21 mai 1981, le Comité international des Jardins historiques (ICOMOS-IFLA) a élaboré une charte relative à la sauvegarde des Jardins historiques, qui porte le nom de cette ville. Cette charte a été enregistrée le 15 décembre 1982 par l'ICOMOS, en vue de compléter la Charte de Venise dans ce domaine particulier.

³⁰⁶ Charte de Florence, art. 3, 18, 19, 21, 25.

³⁰⁷ Charte internationale pour la sauvegarde des villes historiques (Charte de Washington, 1987), adoptée par l'Assemblée générale (AG) d'ICOMOS à Washington D.C. en octobre 1987.

³⁰⁸ Recommandation concernant le paysage urbain historique, avec un glossaire de définitions, 10 novembre 1911 : http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=48857&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

³⁰⁹ Charte internationale pour la gestion du patrimoine archéologique, préparée par le Comité international pour la gestion du patrimoine archéologique (ICAHM) et adoptée par la 9^e A.G. de l'ICOMOS, Lausanne, 1990, art. 8.

chercheurs, des entreprises privées et du « grand public »³¹⁰. La responsabilité de la présentation et de la mise à disposition des qualifications du personnel chargé de la protection du patrimoine revient, alors, aux législateurs et aux pouvoirs publics, qui sont encouragés à élaborer les principes de la présentation du patrimoine, conçue comme une vulgarisation à des fins pédagogiques³¹¹ en réponse aux besoins locaux.

En 1996, il est reconnu que le patrimoine joue un rôle positif dans la promotion des loisirs et du tourisme, sous réserve de sa bonne gestion³¹², laquelle se traduit par la création de normes assurant la coopération entre les acteurs impliqués³¹³ contre la spéculation commerciale, dans un périmètre élargi (1999) :

« [Le patrimoine est] un concept vaste qui concerne autant l'environnement naturel que culturel. Il englobe les notions de paysage, d'ensembles historiques, de sites naturels et bâtis aussi bien que les notions de biodiversité, de connaissance et d'expérimentation. Il rappelle et exprime le long cheminement du développement historique qui constitue l'essence des diverses identités nationales, régionales, indigènes et locales, et fait partie intégrante de la vie moderne³¹⁴ ».

Dans cette documentation, l'interprétation du patrimoine est perçue comme un enjeu de la visite et le visité reçoit un titre « des communautés d'accueil des visiteurs ». Il suit la mise en place des dispositifs de la médiation demandant une habilité pour reconnaître les qualifications et valider les acquis des intervenants. Mais avec quel statut d'emploi ?

« Le tourisme peut saisir les caractéristiques économiques du patrimoine et les utiliser pour sa conservation en créant des ressources, en développant l'éducation et en infléchissant la politique³¹⁵ ».

Voir le patrimoine comme une attraction touristique demande une gestion qualifiée, afin de mettre en place les stratégies concernant la présentation et l'interprétation des ensembles patrimoniaux, en coopération avec les industries :

« Les programmes de développement touristique du patrimoine doivent encourager la formation et l'emploi de guides et d'interprètes de sites issus des communautés d'accueil, afin de favoriser les savoir-faire des

³¹⁰ *Ibid.*, art. 2 : La participation active de la population doit être intégrée aux politiques de conservation du patrimoine archéologique [...] [et] fondée sur l'accès aux connaissances, conditions nécessaires à toute décision. L'information du public est donc un élément important de la « conservation intégrée ».

³¹¹ *Ibid.*, art. 7.

³¹² Charte internationale sur la protection et la gestion du patrimoine culturel subaquatique, ratifiée par la 11^e A.G. de l'ICOMOS, Sofia, octobre 1996.

³¹³ *Ibid.*, art. 1.

³¹⁴ Charte internationale du tourisme culturel : la gestion du tourisme aux sites de patrimoine significatif, adoptée par l'ICOMOS à sa 12^e A.G., Mexique, octobre 1999.

³¹⁵ *Ibid.*, Préambule.

populations locales pour présenter et interpréter leurs valeurs culturelles propres³¹⁶ ».

Ainsi, la formation et le développement des qualifications du personnel sont mis en avant³¹⁷. Cette évolution entraîne une « nouvelle morale de conservation³¹⁸ » exigeant un système de reconnaissance³¹⁹ globalisé³²⁰. Ce stade d'évolution du cadre stratégique est marqué par un accord sur la confiance mutuelle entre les sites patrimoniaux, nécessaire pour forger une compétence homogène et normalisée. Par cette extension, une nouvelle méthodologie, des mécanismes de coordination et des instruments légaux spécifiques sont mis en place pour garantir la protection :

« La visite touristique devra être administrée rationnellement en accord avec des études préalables d'impact environnemental, et une réglementation d'usage public, ainsi qu'avec des mesures de contrôle et de suivi destinées à éviter les impacts négatifs du tourisme³²¹ ».

Neuf ans plus tard (2008), il en résulte une Charte internationale sur l'interprétation et la présentation des sites culturels patrimoniaux³²², qui rend impératifs deux éléments :

- a) la compréhension des sites par la communication du sens, la sauvegarde des valeurs (engagement), le respect de l'authenticité (éthique) et les normes techniques et professionnelles.

³¹⁶ *Ibid.*, Principe 5, point 4.

³¹⁷ *Ibid.*, point 5.

³¹⁸ Il devient important de distinguer itinéraire culturel et routes touristiques : « À cette fin, la protection et la promotion de l'Itinéraire Culturel doivent intégrer de façon harmonieuse une infrastructure supplémentaire – touristique, routière, d'information – à la condition essentielle de ne pas porter atteinte à l'authenticité, à l'intégrité et au sens des valeurs historiques et culturelles de l'Itinéraire, comme les éléments essentiels à transmettre aux visiteurs. » *Ibid.*, point 4 « Usage durable ».

³¹⁹ Il faut avouer que les documents sont relativement « pauvres » sur la question de la « morale » de la conservation et certaines réflexions mériteraient sans doute d'être développées. Michael Petzet, *Principles of Preservation. An Introduction to the International Charters for Conservation and Restoration 40 Years after the Venice Charter* [en ligne], 2004, <http://www.icomos.org/venicecharter2004/petzet.pdf>, consulté en février 2020.

Jeremy C. Wells. "The plurality of truth in culture, context, and heritage: a (mostly) poststructuralist analysis of urban conservation charters" [en ligne], in *City & Time*, 2007, T. 3, Nr. 2, p. 1-14, <http://www.ct.ceci.br/org/novo/revista/viewissue.php?id=10> - consulté en février 2020. Cependant, et puisque nous en sommes à explorer le cadre dressé par les documents stratégiques de l'activité de guide, nous resterons, à ce stade, dans ce contexte uniquement et ne retiendrons que le corpus documentaire constitué des sources premières, soit les Chartes elles-mêmes.

³²⁰ Charte ICOMOS des itinéraires culturels, élaborée par le Comité scientifique international des itinéraires culturels (CIIC) de l'ICOMOS, ratifiée par la 16^e A.G. de l'ICOMOS, Québec (Canada), le 4 octobre 2008.

³²¹ *Ibid.*

³²² Charte ICOMOS pour l'interprétation et la présentation des sites culturels patrimoniaux, ratifiée par la 16^e A.G. de l'ICOMOS, Québec, le 4 octobre 2008.

Ainsi, les termes de l'interprétation et de la présentation de l'objet patrimonial sont resitués. Si l'interprétation « renvoie à l'ensemble des activités potentielles destinées à augmenter la conscience publique et à renforcer sa compréhension du site culturel patrimonial [...], la présentation, quant à elle, « concerne plus spécifiquement une communication planifiée du contenu interprétatif par l'agencement d'informations de même nature, au moyen d'un accès physique au site culturel patrimonial ». Elle utilise conférences et visites guidées comme techniques propres. Les deux notions sont reconnues comme partie intégrante du processus général de conservation et de gestion du patrimoine culturel, lequel est à son tour reconnu en tant qu'acte de communication.

Nous retrouvons ici les « interprètes patrimoniaux », ainsi formés et qualifiés, qui conçoivent et organisent les visites guidées.

- b) Dans un second temps, vient la création d'emplois suivant les programmes d'interprétation, conçus avec l'objectif de renforcer la collaboration entre professionnels, experts, autorités publiques, gestionnaires, interprètes et opérateurs touristiques.

Ces deux éléments rendent compte d'une restructuration du fonctionnement des « sites protégés », où la communication spécifique se met en place en vue de la gestion de la visite, visite orientée de la manière suivante :

« Les visiteurs et les membres des communautés associées, aussi bien que les professionnels du patrimoine, devraient être associés à ces démarches d'évaluation³²³ ».

L'objectif visé par cette déclaration est de veiller à ce que l'interprétation d'un site ne s'arrête pas à la mise en fonction d'un équipement et d'un service. Par cette affirmation, il est également souligné que la politique de la nouvelle organisation de l'interprétation ne devrait pas se baser uniquement sur les recettes de fréquentations, mais servir aussi à des fins pédagogiques.

Enfin, en 2008, « les interprètes du site protégé » sont définis comme le « personnel ou les volontaires œuvrant sur le site culturel patrimonial [...] pour la communication au public d'informations concernant la valeur et la signification du site ». Leur rôle double – de guides mais aussi de citoyens – est mis en avant. Désormais, ils sont acteurs de la mise en œuvre de la politique patrimoniale et de mesures légales et administratives, qui tiennent compte de « la

³²³ *Ibid.*

relation étroite entre le patrimoine, la production et l'économie³²⁴ ». Et, en 2011, c'est le visiteur qui reçoit un rôle précis : celui découvrir un patrimoine dans ses multiples dimensions³²⁵.

Les « changements³²⁶ » décrits et introduits dans « la gouvernance³²⁷ » et les pratiques entrepreneuriales des sites patrimoniaux visent à optimiser leur valorisation. Ce fonctionnement engendre des modifications relatives aux conditions de travail³²⁸. D'abord le territoire y apparaît comme un acteur en soi, prolongeant l'identité locale, ce qui lui vaut son caractère spécifique³²⁹ ; on peut le découvrir, le contempler et ainsi de jouir de la visite³³⁰. Ensuite, en 2017, on observe la volonté de promouvoir un équilibre entre les aspects « économiques, sociaux, culturels et environnementaux »³³¹, lorsque ceux-ci sont associés à la communication des valeurs patrimoniales – ressource partagée dans l'intérêt commun :

« Les populations locales sont porteuses de connaissances qui contribuent à gérer et à maintenir les paysages et devraient être impliquées dans la construction de la connaissance collective³³² ».

Ce cadre stratégique favorise la mise en place de la politique de protection du patrimoine, qui se veut, de manière formalisée, respectueuse des droits bio-culturels de l'homme. Le mouvement décrit forge un nouveau champ de la médiation patrimoniale, qui inscrit les guides en son sein. Mais il s'agit de la seule catégorie des guides qualifiés travaillant sur les sites « protégés », à côté des autres « interprètes » du patrimoine.

³²⁴ ICOMOS, « Principes de Dublin pour la conservation du patrimoine industriel », Paris 2011 ; Principe 3, II.6.

³²⁵ *Ibid.*, Principes 13 et 14.

³²⁶ « Un des changements continus est que les villes et ensembles urbains historiques courent le risque de devenir un produit de consommation de tourisme de masse, ce qui peut conduire à la perte de leur authenticité et valeur patrimoniale ». D. « Zone urbaine protégée », *ibid.*, point 2 « Aspects du changement ».

³²⁷ Dans la charte de 2011, les responsables de cette gouvernance sont les autorités élues, services municipaux, administrations publiques, experts, organisations professionnelles, associations locales, universités, habitants, etc. *Ibid.* H. « Gouvernance ».

³²⁸ ICOMOS, « Principes de La Valette pour la sauvegarde et la gestion des villes historiques », Paris, 2011, Préambule.

³²⁹ Forme urbaine et relation entre ses différents espaces, forme et aspect des édifices, relations de la ville avec son environnement naturel, fonctions de la ville, traditions culturelles, esprit du lieu, relations entre le site dans sa totalité et le tissu social, diversité culturelle.

³³⁰ Un plan d'action est proposé pour : déterminer les valeurs culturelles ; identifier les parties prenantes, leurs valeurs et les conflits potentiels ; définir des objectifs de sauvegarde, des méthodes et instruments légaux, financiers, administratifs et techniques ; comprendre les opportunités, forces, faiblesse et menaces ; arrêter des stratégies adaptées, échéances du programme et actions spécifiques.

³³¹ Charte internationale concernant les paysages ruraux comme patrimoine, adoptée par la 19^e A.G. de l'ICOMOS, New Delhi, 15 décembre 2017 : GA 2017 6-3-1.

³³² *Ibid.*, point 6.

Gestion de la compétence par la qualification, de la protection patrimoniale à la protection concurrentielle

Avec l'élargissement de la notion de patrimoine, on voit, avec la gestion du patrimoine, que les gouvernements en viennent à développer leurs propres destinations. Ainsi, ils acquièrent progressivement le rôle d'opérateurs culturels étatiques. Dans ce cadre, la pratique de la visite guidée se professionnalise et s'institutionnalise.

Dans le contrat européen, le patrimoine commun apparaît à travers la documentation stratégique comme une responsabilité partagée. Cette position n'est cependant pas comprise de la même manière par les experts, ce qui impacte la gestion et « pose problème tantôt d'ordre épistémologique, tantôt d'ordre culturel³³³ ». Le principe de conservation intégrée met en avant la compétence de l'interprétation, ce qui engendre une élaboration des standards pour un système homogène des qualifications.

Les documents mobilisés dans cette section témoignent de la manière dont, en soixante ans, l'Europe est passée de la notion de patrimoine – comme lieu de mémoire – au patrimoine comme facteur économique, ce qui induit un repositionnement des forces régulatrices dans ce champ. L'accent se déplace sur la fragilité du patrimoine à protéger par l'introduction du discours portant sur la libre circulation des professionnels de ce secteur et la reconnaissance formelle de leur activité. Les documents stratégiques abondent. Les guides n'y sont pas distingués d'une manière particulière ni par leur action ni par leur qualification, et c'est plutôt l'évolution du champ d'action qui s'accélère par les interventions des autorités européennes.

L'action de l'Union européenne vise à encourager une telle coopération et, si nécessaire, à appuyer et compléter leur action pour : 1) l'amélioration de la connaissance et de la diffusion de la culture et de l'histoire des peuples européens ; 2) la conservation et la sauvegarde du patrimoine culturel d'importance européenne [...] ³³⁴.

Ainsi, l'intervention de l'U.E. s'est organisée selon trois programmes couvrant les différents domaines culturels : « Kaléidoscope », « Ariane » et « Raphaël », adoptés par le Parlement et le Conseil, sur proposition de la Commission. La coopération des acteurs se voit stimulée de la manière suivante (Tab. 16) :

³³³ Johane Patenaude, « L'évaluation du risque et ses paradigmes », in *Éthique publique* [En ligne], vol. 4, n° 2 | 2002, mis en ligne le 17 avril 2016, consulté le 19 mars 2019.

³³⁴ Traité d'Amsterdam, 1997, art. 151, §2.

Tab.16 budgets des programmes « Kaléidoscope », « Ariane » et « Raphaël »

Domaine	Nombre de projets (1997-1999)	Budget (millions €)
Patrimoine (Raphaël)	360	30 M€
Livre et la lecture (Ariane)	767	11,3 M€
Activités artistiques (Kaléidoscope)	518	36,7 M€

Source : Journal officiel des Communautés européennes, 2000³³⁵

Dans un souci de rationalisation, ces trois programmes ont été remplacés par le programme cadre **Culture 2000**, reconduit deux fois jusqu'en 2020. Les objectifs évoqués plus haut³³⁶ sont portés par le Conseil européen³³⁷, qui prévoit de gagner en cohérence dans l'action communautaire. L'accent est mis sur l'éducation et la liberté d'expression³³⁸, inscrivant la démarche dans la citoyenneté européenne³³⁹, dont les programmes de développement des compétences qui visent la mobilité et une circulation professionnelle simplifiée³⁴⁰.

IV.2. Cadre juridique. La transposition des stratégies dans la réglementation européenne : la reconnaissance par la loi du point de vue du législateur

Nous avons vu comment le cadre stratégique formule des orientations et des principes directeurs qui engagent chaque acteur dans son champ de compétence. Dans cette section, nous

³³⁵ Décision n° 508/2000/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 février 2000 établissant le programme « Culture 2000 », L 63/1, 10.3.2000.

³³⁶ Promotion du dialogue culturel et de la connaissance mutuelle de la culture et de l'histoire des peuples d'Europe ; diffusion transnationale ; mise en valeur de la diversité culturelle et développement de nouvelles formes d'expression culturelle ; partage et mise en valeur, au niveau européen, du patrimoine culturel commun d'importance européenne ; diffusion du savoir-faire et promotion des bonnes pratiques pour la conservation et la sauvegarde du patrimoine culturel.

“The program plays a crucial role in promoting and protecting Europe's cultural and linguistic diversity as required by the EU Treaty (Art. 3(3) of the consolidated version of the TEU, and Article 167 of the TFEU), the Charter of Fundamental Rights of the European Union (TFUE: Article 22) and the European Union's obligations as a Party to the UNESCO Convention on the Protection and Promotion of the Diversity of Cultural Expressions. The program also plays a unique role in providing support for European cultural co-operation. Its overall objective is to enhance the cultural area shared by Europeans and based on a common cultural heritage with a view to encouraging the emergence of European citizenship, through the development of cultural co-operation between creators, cultural players and cultural institutions”.

³³⁷ Décision 1855/2006/CE établissant le programme « Culture 2007-2013 ».

³³⁸ *Ibid.*, art. 19, art. 12.

³³⁹ *Ibid.*, art. 30.

³⁴⁰ This report presents the results of the interim evaluation of the EU's Culture Program (2007-2013), carried out by Ecorys UK on behalf of the European Commission's Directorate-General for Education and Culture (DG EAC), under the Framework Contract on Evaluation, Impact Assessment and Related Services - EAC/03/06. https://ec.europa.eu/programmes/creative-europe/sites/creative-europe/files/culture-programme-interim-evaluation-2010_en.pdf

poursuivons notre réflexion avec un objectif supplémentaire, celui d'observer la prise en compte des visions prospectives de l'organisation professionnelle à long terme, par le législateur, dans les documents de régulation formelle, qui véhiculent une vision plutôt à court terme. Autrement dit, la question que nous nous posons à ce stade est : comment les documents stratégiques provenant du terrain insufflent-ils les lois.

La réglementation de la profession de guides relève de la compétence nationale, ainsi la transposition devient multiple. Par le Traité de Maastricht, signé en 1992, la culture est reconnue explicitement comme compétence communautaire, mais toute tentative d'uniformisation des dispositions législatives et réglementaires des États membres est exclue :

« Le Parlement européen et le Conseil, statuant conformément à la procédure législative ordinaire et après consultation du Comité des régions, adoptent des actions d'encouragement, à l'exclusion de toute harmonisation des dispositions législatives et réglementaires des États membres³⁴¹ ».

En 1992, utilisant cette mesure, l'Union encourage la coopération pour la sauvegarde du patrimoine culturel commun³⁴² qui doit se mettre en place à travers l'action commune des institutions européennes, notamment la relation renforcée, dans ce domaine, entre Commission et Parlement :

« L'action communautaire complète les actions nationales ou régionales menées dans le domaine de la coopération culturelle. Étant donné que les objectifs de la présente décision, à savoir renforcer l'espace culturel européen fondé sur le patrimoine culturel commun, ne peuvent pas être réalisés de manière suffisante par les États membres en raison des dimensions ou des effets de l'action, ils devront être réalisés au niveau communautaire, la Commission peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité. Conformément au principe de proportionnalité tel qu'énoncé audit article, la présente décision n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs³⁴³ ».

Les guides entrent dans le champ d'application de deux directives européennes. Pour comprendre la relation de la profession avec le droit européen, ainsi que les mécanismes de la reconnaissance législative, nous avons interrogé, au ministère de l'Économie et des Finances, la direction des Entreprises qui a participé aux débats à Bruxelles. Le texte des deux directives

³⁴¹ Conseil de l'Europe : article 167 TFUE (ex art. 151 TCE, ex art 128 de Traité), Traité instituant la Communauté européenne (version consolidée Amsterdam), *Journal officiel*, n° C 224 du 31/08/1992, p. 0047.

³⁴² *Ibid.*, art. 167, point 2.

³⁴³ Décision 1855/2006/CE établissant le programme « Culture 2007-2013 ».

et de leur application reprend les propos des représentants et explicite le point de vue de législateur.

IV.2.1. Qualification professionnelle des guides : la directive 2005/36/CE

Ce texte est un pilier du marché intérieur de l'Union³⁴⁴. En 2011, la Commission, conjointement avec le Parlement européen, cherche à réduire le nombre de professions réglementées³⁴⁵ et à supprimer les barrières réglementaires injustifiées entravant la libre circulation des professionnels, ce afin de renforcer la mobilité professionnelle et le commerce des services, de répondre à la pénurie de main-d'œuvre qualifiée dans la santé, l'éducation, etc., et d'offrir plus de possibilités aux demandeurs d'emploi.

La directive 2013/55UE modifie la directive 2005/36 sur la reconnaissance de la qualification professionnelle et introduit l'article 59, qui porte sur l'exercice de la transparence et l'évaluation des professions réglementées. Sont ainsi mises en place des règles qui permettent à un guide professionnel, ayant obtenu sa qualification dans un État membre, de pouvoir aller exercer de manière permanente dans un autre État membre réglementant la profession.

Il existe deux régimes de reconnaissance automatiques : le régime général et le régime de libre prestation. Le *régime général* englobe les professions qui ne sont pas concernées par les régimes de reconnaissance automatique, telles que, dans la plupart des pays, la profession de guide. Pour cette raison, le guide professionnel est obligé de demander la reconnaissance du régime général auprès de l'autorité compétente. L'autorité compétente examine le dossier du professionnel, ses qualifications dans son État d'origine et par rapport à ce qui est exigé dans le pays d'accueil ; en cas de différence substantielle entre la formation reçue et la formation requise, l'autorité compétente peut imposer des mesures de compensation : stage d'adaptation ou épreuve.

Pour les guides qui se déplacent occasionnellement, c'est le *régime de libre prestation*, à l'intérieur du régime général, qui prévaut. Le résident d'un pays rédige une déclaration sur l'honneur dans le pays où il souhaite exercer son activité de manière temporaire et occasionnelle. L'autorité compétente peut alors éventuellement exiger un certain nombre de

³⁴⁴ La directive, mise à jour et adoptée par le Parlement européen en 2013, est entrée en vigueur en 2014 avec un délai de transposition de deux ans.

³⁴⁵ Environ 800 en Europe et 250 en France.

documents qui sont limitativement fixés dans la directive. Après quoi, le guide a le droit d'exercer son métier en toute liberté.

La Commission européenne a fixé, en 2013, une méthode d'évaluation des professions réglementées³⁴⁶. L'exercice de transparence³⁴⁷ de l'article 59 de la directive en question vise à ce que les États membres recensent, avec leur dénomination, toutes les professions réglementées qui entrent dans le champ de la directive – activité ou ensemble d'activités dont l'accès à l'exercice requiert une qualification professionnelle reconnue – en précisant les références des textes législatifs et réglementaires relatifs à la profession, le régime de réglementation qui s'applique. La Commission en a dressé trois catégories :

1. activité réservée avec protection du titre, type le plus restrictif : la réglementation met en place un système d'activité réservée qui se cumule avec les titres professionnels.
2. activité réservée, sans protection du titre professionnel.
3. protection du titre, sans activité réservée.

Les activités « réservées » ne peuvent être exercées que par des professionnels répondant à certaines conditions de qualification. Chaque pays, donc, devait indiquer quel type de réglementation s'applique chez lui, et, dans le cas d'une réglementation portant sur les activités réservées, il devait préciser quelles étaient les activités réservées à la profession, ce afin de pouvoir apprécier le degré de réglementation de la profession.

La profession de guide a été passée en revue pour voir si toutes ses conditions d'accès et d'exercice étaient justifiées, nécessaires et proportionnées au but d'intérêt général poursuivi. La Commission ne s'est pas limitée aux qualifications professionnelles : les autres restrictions – obligation d'assurances et de s'enregistrer auprès d'un organisme professionnel, limites territoriales, quantitatives, restrictions en matière de forme juridique – ont été également examinées pour évaluer le cadre juridique des professions libérales et savoir quels risques la réglementation veut pallier, quels bénéfices elle est censée apporter et s'il s'agit d'une activité réservée avec un accès contrôlé.

Il a donc fallu faire une évaluation globale de manière à regarder si toute restriction est vraiment nécessaire et proportionnée, tout en mettant en valeur des systèmes alternatifs de

³⁴⁶ Communication du 2 octobre 2013, « Évaluer les réglementations relatives à l'accès aux professions réglementées ».

³⁴⁷ « Les critères doivent être clairs et non ambigus ; les objectifs, rendus publics à l'avance, transparents et accessibles ».

réglementation, mais surtout en amont, bien avant la mise en place des systèmes de certification volontaire.

En 2015, les États membres devaient évaluer leurs professions réglementées. Parallèlement, des évaluations mutuelles étaient menées entre États membres sur un nombre limité de professions – dont celle de guide. Dans cette évaluation, deux interrogations en ce qui concerne les guides posent problème :

- en quoi les tâches réservées à la profession de guide sont-elles assez complexes pour justifier la possession d'une qualification professionnelle déterminée ?
- les qualifications professionnelles sont-elles adaptées à la complexité de ces tâches ?

La Commission, on le voit, souligne la nécessité d'une qualification professionnelle spécifique des guides exerçant dans le champ du patrimoine, et c'est là le cœur du débat européen autour de la profession :

« Lors des discussions qu'on a eues avec la Commission lors de cette réunion d'évaluation mutuelle, une des questions posées était : est-ce que vous pensez vraiment que le patrimoine culturel, historique, est préservé par le fait que les informations fournies aux touristes sont fournies par des guides qualifiés ? Est-ce que cela participe à la préservation de l'héritage historique, culturel³⁴⁸ » ?

Il semble qu'une prestation de mauvaise qualité serait forcément liée à un prestataire non qualifié, qui compromettrait les institutions au nom desquelles les guides s'expriment.

Les mécanismes alternatifs à la réglementation

La certification volontaire, alternative à la réglementation, permet de garantir la qualité de la prestation de services, sans pour autant freiner ou empêcher l'accès aux activités à d'autres personnes qui ne seraient pas qualifiées. Cela permet d'ouvrir le marché, de le laisser se réguler par lui-même, avec des professionnels qualifiés, reconnus pour la qualité de leur service, dans les domaines qui ne nécessitent pas forcément une réglementation pour protéger un intérêt général.

Le point de vue du législateur sur les modalités législatives de guide européen en déplacement

³⁴⁸ Entretien avec législateur au sujet « Directive Qualifications professionnelles » au sein du groupe de travail sur les métiers du guidage « Europe et international : harmonisation et réciprocité », 3 novembre 2015 (voire volume II, annexe n°5).

Dans 16 pays³⁴⁹, la profession n'est pas réglementée, les guides n'ont pas l'obligation de suivre une formation universitaire pour exercer la profession (bien qu'elle soit proposée par les Universités dans tous les pays). Dans les pays où la formation est réglementée, il s'agit d'un champ juridiquement distinct de la réglementation de la profession.

Le cadre pour la formation peut être fixé, et le contenu défini par les textes pour que la formation mène vers l'exercice de la profession. Mais cela n'empêche pas les personnes qui n'ont pas suivi cette formation d'exercer la profession. De cette manière, il est laissé au marché le soin de décider du succès du guide qualifié ou autodidacte.

Chaque État membre a son contexte spécifique de réglementation et de déréglementation. L'effort d'approfondir le Marché intérieur est une des possibilités. La mobilité des professionnels, et leurs qualifications professionnelles, nécessitent d'être questionnées en profondeur. Des restrictions trop strictes ont tendance à augmenter le « marché noir » du travail et c'est une des raisons profondes de la nécessité de la réglementation, mais quelle réglementation ?

Pour la profession de guide, un État membre ira vers un aspect particulier de l'activité exercée, comme l'interprétation du patrimoine ; un autre ira plutôt vers d'autres aspects comme l'accueil des touristes, mais l'un et l'autre considèrent que c'est la même profession à quoi s'ajoutent les différents niveaux d'exigence professionnelle.

Pour accueillir un professionnel d'un autre pays³⁵⁰, il faut d'abord reconnaître la possibilité des conditions d'exercice. Mais comment en établit-on l'équivalence ? Et que faire quand il n'y a pas d'équivalent ? Une autre directive, présentée plus loin, permet certaines précisions.

IV.2.2. La directive « Services » 2006/123/CE

Les guides ne bénéficient d'aucune des exceptions mentionnées à l'article 2.2 de la directive Services qui délimite précisément son champ³⁵¹. La Commission européenne a

³⁴⁹ Portugal, Pologne, Lettonie, Estonie, Suède, Finlande, Pays Bas, Allemagne, Belgique (Grande-Bretagne, avant le Brexit), Slovaquie, Bulgarie, Roumanie.

³⁵⁰ Les limites du champ de la directive « service » sont les suivantes. Dans le travail préalable à cette recherche, nous avons présenté deux ensembles de pays. Premier cas : l'exercice dans le pays où le guide réside : réglementation ou problèmes liés à l'absence de réglementation. Deuxième cas : l'exercice d'un pays à l'autre. Favoriser la mobilité : motivations à la source (vers la législation européenne) / contraintes / avantages pour les professionnels / limites. Lina Uzlyte, Mémoire de master 2 Recherche, sous la direction de François Mairesse, Université Sorbonne Nouvelle-Paris 3, 2013-2014.

³⁵¹ Liste des exclusions de l'art. 2.2 de la directive Services : « Les services d'intérêt général non économiques ; les services financiers ; les services et réseaux de communications électroniques ; les services dans le domaine

rappelé que les services couverts par le champ de la directive sont tous ceux qui ne sont pas explicitement exclus. Les services qui entrent dans le champ de la directive sont ceux qui sont fournis en échange d'une contrepartie économique (que la rémunération soit payée par le destinataire du service ou par un tiers). Les guides entrent dans le champ d'application de la directive par ce biais. C'est d'ailleurs dans ce sens que les notifications dites « IPM³⁵² » ont été faites au regard des principes de non-discrimination et de proportionnalité imposés par les travaux de transposition de la directive Services. Des raisons impérieuses d'intérêt général ont été invoquées :

- conservation du patrimoine historique et artistique
- objectifs de politique culturelle
- protection des consommateurs.

On peut illustrer ces raisons, en France, par le système de carte professionnelle qui a été institué pour garantir la qualité de présentation des œuvres du patrimoine national historique et artistique au public. L'arrêt CJCE du 26 février 1991 a considéré, comme étant compatible avec les dispositions du Traité, la possibilité pour les États membres d'exiger la possession d'une carte professionnelle pour assurer la prestation de guide dans les musées et monuments historiques. La reconnaissance des qualifications professionnelles des ressortissants de l'UE est assurée, conformément aux dispositions de la directive 2005/36.

Un contrôle a posteriori ne permettrait pas d'atteindre l'objectif visé, dès lors que la prestation est immédiate. La carte professionnelle, ou le badge – que les guides possèdent dans tous les pays sans exception – est reconnue comme un régime d'autorisation au sens de la directive « Services³⁵³ ». Nous sommes face à la réglementation souple. Cela étant, le respect d'une telle réglementation semble poser des difficultés.

des transports (...); les services des agences de travail intérimaire; les services de soins de santé, qu'ils soient ou non assurés dans le cadre d'établissements de soins et indépendamment de la manière dont ils sont organisés et financés au niveau national ou de leur nature publique ou privée; les services audiovisuels (...); les activités de jeux d'argent impliquant des mises ayant une valeur monétaire dans les jeux de hasard, y compris les loteries, les casinos et les transactions portant sur des paris; les activités participant à l'exercice de l'autorité publique conformément à l'article 45 du traité; les services sociaux relatifs au logement social, à l'aide à l'enfance et à l'aide aux familles et aux personnes se trouvant de manière permanente ou temporaire dans une situation de besoin qui sont assurés par l'État, par des prestataires mandatés par l'État ou par des associations caritatives reconnues comme telles par l'État; les services de sécurité privée; les services fournis par les notaires et les huissiers de justice, nommés par les pouvoirs publics ».

³⁵² Indice de pauvreté multidimensionnelle (IPM), Fiche n° 695850821261534109 : Obligation pour les OVS de recourir à des personnes qualifiées.

³⁵³ L'Art. 4, point 6 de la directive Services définit ainsi ce régime : « Toute procédure qui a pour effet d'obliger un prestataire ou un destinataire à faire une démarche auprès d'une autorité compétente en vue d'obtenir un acte formel ou une décision implicite relative à l'accès à une activité de service ou à son exercice ».

Les fragilités actuelles de la réglementation au regard du contexte européen

Il a été fait mention des difficultés que peuvent rencontrer les guides, ressortissants d'un État membre de l'Union européenne ou partie à l'Espace économique européen, lorsqu'ils souhaitent exercer leur activité en profession libérale, certains sites, musées et/ou monuments historiques refusant de faire bénéficier les guides précités des bénéfices qu'octroie la carte professionnelle (gratuité d'entrée, accès immédiat...). Si ces faits étaient avérés, ils seraient de nature à engager la responsabilité de l'autorité publique, censée garantir la bonne application de la réglementation sur le territoire national ; car il s'agirait d'une discrimination faite par le pays d'établissement du prestataire.

Par ailleurs, dans le cadre des travaux actuellement menés au niveau européen (*stakeholders exercise*) qui ont pour objectif de mettre en lumière les barrières réglementaires et non réglementaires qui perdurent dans le Marché intérieur des services, la situation des guides fait l'objet d'échanges entre les différents participants³⁵⁴ [professionnels et organismes représentant les professionnels] et la Commission européenne. À ce stade, le projet de conclusion de la Commission mentionne explicitement les restrictions existantes pour les activités de guides, notamment entre la France, l'Espagne et le Portugal.

Les régimes d'autorisation sont jugés, par nature, contraignants et constituent une entrave au bon fonctionnement du Marché intérieur. *À priori*, au regard du contexte européen et de l'état actuel du droit, la solution ouvrant la faculté d'inscription devrait être privilégiée de point de vue de la Commission. La directive Services prévoit, en ses articles 6 à 8, la mise en place de guichets uniques qui sont appelés à devenir les piliers de granit du Marché intérieur.

Les États membres doivent veiller à ce que chaque prestataire dispose d'un interlocuteur unique, par l'intermédiaire duquel il peut accomplir toutes les procédures et formalités nécessaires³⁵⁵ à l'accès et à l'exercice de ses activités de service :

« Les États membres veillent à ce que toutes les procédures et formalités relatives à l'accès à une activité de service et à son exercice puissent être effectuées facilement, à distance et par voie électronique, par l'intermédiaire du guichet unique concerné et des autorités compétentes.

³⁵⁴ Atelier de Porto, 31/10/2014.

³⁵⁵ Notamment : création d'une entreprise, régime d'autorisation, procédures relatives à la reconnaissance des qualifications professionnelles, formalités concernant l'inscription sur les registres du commerce ou auprès des organismes professionnels, etc.

Les États membres veillent à ce que les informations et l'assistance soient fournies de manière claire et non ambiguë, facilement accessibles à distance et par voie électronique et que ces informations soient à jour³⁵⁶ ».

IV.2.3. Essai de caractérisation de la profession : s'agit-il d'une profession libérale ?

Comme nous l'avons vu dans le Cadre conceptuel, s'inscrire dans une organisation permet de reconnaître la compétence individuelle, directe et contributive. Mais rares, aujourd'hui, sont les guides qui intègrent une organisation ou des équipes établies. Ils sont majoritairement micro- ou auto-entrepreneurs. Par leur pluriactivité, ils relèvent de plusieurs statuts à la fois. Une partie minoritaire des guides travaille dans les musées ou les sites protégés en tant que travailleurs salariés, bénéficiant d'une couverture civile et sociale dans le cadre du régime de droit commun.

L'activité de guide est souvent considérée comme libérale, en raison de la dimension de travail intellectuel qu'elle recouvre. Le statut de salarié est une base de la profession libérale, ce qui n'est pas le cas des guides. Cependant, la Commission européenne classe toujours les guides dans les professions libérales, qui répondent à un registre économique, juridique et fiscal particulier.

Au sens de la Directive européenne sur la reconnaissance des qualifications professionnelles³⁵⁷, la notion de profession libérale se définit comme suit :

- elle est exercée sur la base de qualifications professionnelles appropriées,
- à titre personnel,
- sous sa propre responsabilité et de façon professionnellement indépendante,
- en offrant des services intellectuels et conceptuels dans l'intérêt du client ou du public.

Quand les professions libérales sont définies juridiquement sur la base de critères clairement établis et/ou d'un registre, on dit qu'il s'agit de définition positive. Dans ce cas, les professions libérales se démarquent des commerçants et des artisans par des caractéristiques communes et une identité propre, sur le plan fiscal, commercial et social, à la suite de l'ordre professionnel créé pour répondre à la nécessité de protection du public et incorporer les prérogatives de puissance publique. Dans le premier cas, il s'agit des critères suivants³⁵⁸ qui correspondent à la situation de la majorité des guides :

- une activité présente un caractère intellectuel marqué,

³⁵⁶ Entretien avec législateur, chargé de mission à la Direction générale des Entreprises (DEG), Paris, 2016.

³⁵⁷ Directive 2013/55/UE sur la reconnaissance des qualifications professionnelles : considérant 37 bis.

³⁵⁸ Jurisprudence CJCE du 11 octobre 2001.

- elle requiert une qualification de niveau élevé,
- elle est soumise à une réglementation professionnelle précise et stricte,
- un tel exercice présuppose une grande autonomie dans l'accomplissement des actes professionnels.

Nous pouvons ensuite observer plusieurs variations de la définition positive dans différents pays de l'Union européenne :

1. Dans le cas d'inscription sur les registres, les listes « fermées » des professions libérales sont dressées par le législateur, comme c'est le cas en Pologne³⁵⁹. Le Code des sociétés commerciales établit un catalogue qui ne comprend pas la profession des guides. La profession n'est pas considérée, en Pologne, comme une activité libérale.

2. En Allemagne³⁶⁰, le système, basé sur les critères et le registre, est mixte. S'il s'agit d'une activité scientifique, littéraire, enseignante ou pédagogique exercée indépendamment et référencée à la suite de la procédure de validation des acquis, elle peut être qualifiée de libérale. C'est le cas pour les guides.

3. En République tchèque³⁶¹, les professions libérales sont définies par défaut, en se référant aux autres secteurs professionnels, c'est-à-dire distinctes des commerçants et des artisans. Dans ce cas, la définition est négative, car les professions libérales sont celles qui n'entrent pas dans le champ des commerçants et des artisans.

4. En Belgique³⁶², la définition correspond à celle de la République tchèque, mais elle repose également sur les critères suivants : « toute activité professionnelle indépendante, de prestation de services ou de fourniture de biens, qui ne constitue pas un acte de commerce ni une activité artisanale [...] »³⁶³. Et puisque la profession de guide inclut un acte de commerce, elle n'est pas considérée comme libérale.

³⁵⁹ Praca.pl : définition de la profession libérale par l'organisation de l'emploi : <https://www.praca.pl/pracodawca/o-nas.html>, consulté en février 2020.

³⁶⁰ The Kontist Foundation (the networking among freelancers, supports entrepreneurial education and stands up in the interest of solo-entrepreneurs and founders) : <https://kontist.com/posts/freiberufliche-jobs>, consulté en février 2020.

³⁶¹ Profession libérale en République tchèque : https://e-justice.europa.eu/content_legal_professions-29-es-maximizeMS-cs.do?member=1, consulté en février 2020.

³⁶² Acerta, Services RH répartis dans 28 bureaux en Flandre, Wallonie et à Bruxelles : <https://www.acerta.be/fr/starters/questions-starters/professions-liberales/quest-ce-quune-profession-liberale>, consulté en février 2020.

³⁶³ Ministère de l'Économie et des Finances, Direction générale des Entreprises (DGE), Bureau de la Communication : Étude sur la réglementation des professions libérales, 2005.

5. En France, la définition est élaborée par défaut. 1) La "définition positive fiscale" repose sur deux critères : les bénéficiaires non commerciaux et l'aspect intellectuel de l'activité. « Les titulaires exercent en toute indépendance, ce qui les distingue des salariés, et leurs biens et actes sont en principe régis par le droit civil, les distinguant des commerçants³⁶⁴ ». 2) La définition dite « sociale » relève de la liste des professions énumérées par le Code de la Sécurité sociale³⁶⁵, à laquelle s'ajoute le critère de l'activité non salariée, qui désigne :

« ... toute personne qui exerce une activité professionnelle non salariée relevant à titre obligatoire de l'organisation autonome de l'Assurance vieillesse des professions libérales dès lors que cette activité n'est pas assimilée à une activité salariée et qu'elle ne relève pas [non plus] des autres groupes de professions indépendantes³⁶⁶ ».

Une partie de ces critères permet de reconnaître pour les administrations la profession de guide comme libérale³⁶⁷, puisque lors de la création d'une entreprise, le porteur de projet doit déterminer avec précision la nature de son activité, celle-ci étant déterminante en matière de formalités, de fiscalité, de gestion de l'entreprise, de statut social du dirigeant, etc. L'activité d'une entreprise peut être commerciale, industrielle, artisanale, agricole ou libérale³⁶⁸. Dans la profession libérale, ses recettes représentent la rémunération d'un travail personnel sans lien de subordination, tout en engageant sa responsabilité technique et morale³⁶⁹. Les guides interrogés exercent leur métier la plupart du temps individuellement, sous leur responsabilité propre. L'activité professionnelle exercée de cette manière désigne une profession libérale. Mais le terme de profession libérale recouvre plusieurs statuts, notamment un statut réglementé. L'exercice d'une profession libérale peut s'inscrire dans le cadre d'une entreprise individuelle ou d'une société, sous le statut d'auto-entrepreneur (ou micro-entrepreneur).

Certains pays européens font usage, *de fait*, de la définition de la profession libérale. En langage juridique, la définition théorique n'est pas reconnue comme légale, car elle n'est pas faite par les juristes ; dans ce cas, c'est la description sociologique de la pratique qui définit la notion de profession libérale, souvent issue de la représentation de l'activité reflétée par des

³⁶⁴ *Ibid.*

³⁶⁵ Code de la Sécurité sociale, art. L622-5 et art. L622-7 qui classe les professions libérales par décret.

³⁶⁶ Étude sur la réglementation des professions libérales, DGE, *op. cit.*, 2005.

³⁶⁷ <https://www.journaldunet.fr/management/guide-du-management/1200315-profession-liberale-definition-statuts-et-impots/>

³⁶⁸ Direction de l'Information légale et administrative (Premier ministre).

³⁶⁹ LOI n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allègement des démarches administratives, art. 29.

professionnels. Ces pays mettent en avant l'existence d'une identité professionnelle spécifique :

1) En Autriche³⁷⁰, le Comité fédéral des professions libérales propose une définition selon des critères de qualification, de formation requise, de code déontologique et de l'existence d'un contrôle des instances professionnelles.

2) Au Danemark, pour exercer une activité à son compte, il faut être titulaire d'un diplôme universitaire.

3) En Espagne, il s'agit d'une prestation intellectuelle, exercée de façon indépendante ; l'activité est organisée en collège professionnel avec un code déontologique.

4) Aux Pays-Bas, l'exercice d'une profession libérale, avec un niveau d'études (bac +3), est une prestation de services intellectuelle, qui désigne un professionnel engagé dans une relation de confiance professionnelle pour l'intérêt public, en toute autonomie, avec une responsabilité personnelle et il est soumis à des contrôles par le droit disciplinaire.

Dans le dernier groupe de pays qui suit, on n'aborde pas les professions libérales par le critère d'appartenance :

- à une communauté de valeurs : indépendance et déontologie,
- à une communauté de savoir : maîtrise d'un savoir sanctionné par un diplôme, prestation de services à caractère intellectuel,
- à une communauté régie par les pairs : existence d'un ordre ou d'une structure professionnelle encadrant la profession³⁷¹.

Et les contraintes des régimes décident des degrés de l'intervention des autorités publiques :

- En Finlande, la réglementation des professions est sectorielle et les professions libérales ne sont pas distinguées en tant que telles.
- En Hongrie, Lettonie, Lituanie, au Portugal et au Royaume-Uni, le concept de profession libérale est inexistant, même si la profession de guide est régulée ou réglementée.
- En Italie, on distingue deux groupes généraux : 1) les professions protégées et reconnues par un registre spécifique ou par la loi (les guides font partie de ce groupe) ;

³⁷⁰ Comité fédéral des professions libérales : <https://www.sozialministerium.at/en/Topics/Labour/Labour-Law/Salary,-Wages-and-Pay/Collective-Agreements.html>, consulté en février 2020.

³⁷¹ Étude sur la réglementation des professions libérales, DGE, *op. cit.*, 2005.

2) les professions non réglementées mais présentes sur le marché du travail en tant qu'organisations de professionnels.

- En Suède, les professions sont soit réglementées ; soit, cas des guides, agréées.

Les variations des définitions juridiques impactent l'identité professionnelle des guides, de telle manière qu'il reste difficile de définir dans quel cadre économique précis le guide s'inscrit actuellement. Néanmoins, les raisons principales qui ne permettent pas de dire que la profession de guide est libérale sont les suivantes.

D'abord, dans la majorité des cas, les guides travaillent en partenariat avec les agences de voyages, musées, monuments historiques, parcs naturels, en tant que sous-traitants et non pas salariés : ils signent des accords qui peuvent être qualifiés de « contrat de travail ». Nous y reviendrons plus loin. D'autre part, les divergences d'un pays à l'autre sur ce qu'est le régime libéral³⁷² empêchent d'établir une définition de la profession libérale en Europe. Enfin, autre source d'opacité, « qui » reconnaît la compétence du guide n'est pas vraiment clair, ce paramètre n'étant pas pris en compte dans la définition juridique de la profession libérale. Ceci augmente la partialité des définitions formelles nationales de l'activité de guide, comme nous pouvons l'observer dans le tableau suivant (Tab. 17)

³⁷² *Ibid.*

PAYS	DEFINITION FORMELLE DE L'ACTIVITE DE GUIDE
BELGIQUE	Les agents de voyages de la Région de Bruxelles-Capitale et de la Région wallonne doivent obtenir une licence auprès de l'autorité compétente. Les agents de voyages sont des personnes physiques ou morales qui ont pour activité d'organiser ou de vendre des forfaits comprenant les hébergements, ou ils peuvent recourir aux agences locales qui s'occupent du circuit (vente de billets de transport, hébergement et restauration).
BULGARIE	La liste des professions pour l'enseignement et la formation professionnelle (LPVET) – ligne professionnelle 812 – Voyages, tourisme et loisirs, comprend les professions 812030 Guide touristique, avec des majorations 8120302 Service de guide touristique – 3° degré de qualification professionnelle – niveau 4 Cadre européen des certifications / Cadre national des certifications. (NQF) et 8120303 Organisation de l'activité de guide touristique – 4° degré de qualification professionnelle – niveau 5 EQF/NQF ; 812010 Organisateur de l'activité d'agence de voyages - 3° degré de qualification professionnelle – niveau 4 EQF/NQF, avec des majorations 8120101 Organisation du tourisme et des loisirs et 8120102 Tourisme rural. Un guide touristique est une personne inscrite au Registre national du tourisme pour l'exercice de la profession de guide touristique qui, lors de la mise en œuvre d'un programme destiné aux touristes, familiarise ces derniers avec les spécificités naturelles et géographiques, le développement socio-économique et le patrimoine culturel du pays. Les principales activités exercées par un guide touristique sont : <ul style="list-style-type: none"> • accueillir les touristes et organiser leur transport vers les lieux d'hébergement ; • accompagner les touristes lors des événements et voyages organisés et la diffusion de discours d'information ; • veiller sur les itinéraires des voyages, informer les touristes sur les règles de comportement, mettre en œuvre des mesures pour la sécurité des touristes au cours du voyage ; • accompagner les touristes pour leur départ vers les aéroports, gares ferroviaires ou gares routières. Profession similaire dans le secteur du tourisme : Animateur touristique.
ESPAGNE	L'Espagne est un État décentralisé. Il y a 17 régions autonomes [...] Bien que certaines de ces régions n'aient pas de réglementation en la matière, dans d'autres régions, cette activité est réglementée et elle est réservée aux titulaires d'une qualification formelle de "guide touristique", délivrée par l'Administration du tourisme de la région. Lorsque la profession est réglementée, les principales activités couvertes sont : la fourniture de services d'information touristique, de conseils et d'assistance dans le domaine de la culture, de l'art, de l'histoire, des ressources géographiques et naturelles lors des visites touristiques de sites du patrimoine culturel et historique, de zones naturelles protégées, etc.
ROYAUME-UNI	Les guides touristiques font découvrir aux visiteurs des lieux remarquables, tels que des villes, des bâtiments historiques, des jardins, des sites religieux ou des musées et des galeries d'art. Les agences de voyages réservent des voyages d'affaires et de loisirs pour les clients. Aucune de ces professions n'est réglementée au Royaume-Uni, et il n'y a pas non plus d'exigence de qualifications particulière. Les employeurs sont susceptibles d'exiger un certain niveau de compétence linguistique, mais il ne s'agit pas d'une exigence formelle dans le cadre de la réglementation, et les langues exigées dans le secteur du tourisme varient considérablement ; par exemple, il n'est pas toujours vrai qu'un niveau élevé d'anglais serait plus important qu'un niveau élevé de compétence dans la langue du consommateur.
REPUBLIQUE TCHEQUE	Jusqu'en 2008, le cadre législatif régissant l'activité des guides touristiques en République tchèque en tant qu'entreprise réglementée exigeait la qualification professionnelle consistant en des connaissances et des compétences d'expert, plus une langue étrangère. Aujourd'hui, la profession est totalement déréglementée. Pour obtenir la licence professionnelle de guide touristique, il suffit de remplir les conditions générales de l'activité : casier judiciaire vierge, validité juridique, être majeur (18), autorisation fiscale. La qualification professionnelle (examen, pratique, etc.) n'est pas requise.

Tab. 17 : Les définitions formelles de l'activité de guide en Europe

Source : Rapports nationaux pour la Commission rendus lors de l'évaluation mutuelle en 2016.

1. *Il s'agit des réponses des autorités locales des pays membres obtenues au questionnaire lancé par la Commission en 2015, lors de l'entrée en vigueur de la directive « Services ».*
2. *Nous voyons que les éléments dans les réponses apportées font référence plutôt à un processus d'organisation spatiale des interactions des acteurs.*
3. *Une définition élaborée sur ces bases peut impliquer un grand nombre de définitions.*
4. *L'incompatibilité des bases juridiques et de la terminologie employée sème une confusion qui impacte l'identité professionnelle des guides en termes des revenus, de reconnaissance vis-à-vis du régime social, en plaçant l'activité de ces derniers dans le même panier que le travail non reconnu et non qualifié.*

Nous voyons qu'en Belgique (pour Bruxelles), les guides sont confondus avec les agents de voyages et, dans la définition, l'accent est mis sur un statut permettant une activité commerciale : la vente des forfaits. En Bulgarie, on attire l'attention sur le fait que l'exercice

de la profession est contrôlé, puis on précise qu'il s'agit d'une activité d'accompagnement des touristes. En Espagne, c'est la question de l'information touristique qui importe, ce qui permet de connaître davantage la nature de l'activité ; le territoire de la compétence est ici pris en compte. Au Royaume-Uni, les liens de subordination sont mis en avant et la place du consommateur se voit précisée. En République tchèque, est souligné le désengagement du législateur dans la régulation de l'activité.

Nous ne pouvons pas nier l'effort visible d'une homogénéisation de la terminologie employée par les juridictions financières et la jurisprudence administrative. Cet effort contribue à la construction d'un cadre légal et fixe la présence de l'activité du guide dans la jurisprudence. Il devient donc possible de questionner la légalité de l'activité et les conditions de son exercice. Les efforts des pays pour définir l'activité de guide figurant dans deux exemples évoqués plus haut (définition de la profession libérale et définitions formelles de l'activité) contribuent à faire la lumière sur la pratique et permettent aussi de préciser le rôle de son administrateur dans la démarche d'identification de l'activité professionnelle.

Mais cela met en évidence aussi comment l'activité de guide est perçue par le législateur. D'abord les définitions paraissent superficielles puisqu'elles ne déterminent que l'objet de l'activité permettant d'exercer en fonction des réglementations en vigueur. Les pays proposent les services fournis avec les moyens de leur choix aux destinataires qu'ils déterminent, sans vraiment s'intéresser à la description de l'activité du guide *in situ*. Pourtant, il semblerait nécessaire de décrire d'abord les aspects de l'exercice pour l'identifier, même si ce n'est que de manière formelle.

Ensuite, les définitions sont générales et la profession de guide ne bénéficie pas d'une définition élaborée. L'éclatement des dispositions juridictionnelles qui lui sont applicables encourage sa diversité en fonction des accords avec les employeurs des guides. Ces éléments dénoncent une définition et son application « par ricochet ». Cette approche est surtout utilisée pour garantir un cadre légal aux activités « accessoires », dans le jargon juridique.

Une telle façon d'identifier l'activité crée des paradoxes. Notons ici que les différences explicites dans les définitions ayant trait au périmètre ou à l'objet de l'activité, confirment les motivations dépassant les éléments évoqués. Et si la définition représente un consensus entre les parties contractantes, et que ce consentement symbolise un contrat ou au moins une intention de constituer ou de dissoudre légalement une obligation, ceci ne reflète pas forcément la volonté principale des parties. Nous pourrions donc parler de « façade » ou de « contrat dans

le contrat » que représenteraient les définitions de l'activité du guide, ce qui prouverait que l'activité est perçue comme accessoire par son administrateur. Cela indique l'ensemble des éléments ne faisant pas l'objet direct en question, mais qui sont rendus possible par celui-ci. D'où les contours flous et la terminologie peu opératoire autour de la profession du guide.

Il est à noter que la conception de l'accessoire est fondée sur la notion de dépendance qui existe entre l'accessoire et le principal. Ce lien de dépendance peut provenir soit de l'affectation, soit de la production :

« Dans l'affectation, c'est son but qui le rapproche du principal ; dans la production, c'est sa structure même qui le lie au principal auquel il doit son existence. Dans le cadre de l'activité accessoire, le lien de dépendance provient de la production, dans la mesure où d'une part c'est sa structure, à savoir le contrat de commande publique, qui le lie au principal et, d'autre part, cette activité n'est possible que grâce à l'activité principale et poursuit un but qui lui est propre³⁷³ ».

Chaque pays définit l'activité d'une manière qui est compatible avec ses bases juridiques et les référentiels des métiers en vigueur. Et puisque les États européens développent des activités de même nature que celles des particuliers, c'est ainsi que dans le cadre de certains services publics, essentiellement déficitaires, on a recours à l'activité accessoire dans le seul but d'assurer l'équilibre financier du service.

Par exemple, en France, le guide-conférencier assure des visites commentées (conférences, animations pédagogiques...) en français ou dans une langue étrangère, dans un espace ouvert ou fermé. C'est un opérateur culturel intervenant sur les territoires et lieux patrimoniaux, dans une démarche de valorisation du patrimoine. Il conçoit et fait vivre oralement des actions de médiation dans le champ de la connaissance, à destination de publics spécifiques.

C'est un métier qui nécessite donc une connaissance du territoire (histoire politique, sociale, culturelle, artistique, touristique), mais également une certaine maîtrise des techniques de présentation et d'interprétation. D'une grande disponibilité, doublée d'une bonne capacité d'adaptation aux attentes de visiteurs, un guide s'exprime avec aisance dans une ou plusieurs langues étrangères, dispose de qualités relationnelles et a le sens de la pédagogie.

Le guide peut exercer son activité en qualité de travailleur indépendant ou de salarié (CDI, CDD, CDDU saisonnier, indépendant ou auto-entrepreneur) appartenant à diverses

³⁷³ Benjamin Valette, *Contrats de commande publique et activité accessoire*, Bruxelles, Bruylant, 2016.

structures : offices de tourisme, syndicats d'initiative, agences de voyages, etc. Son activité varie selon le type de public³⁷⁴.

« Dans le droit du travail, le terme « travail » ne désigne pas toutes les formes de travail au sens large du mot, ni même toutes les formes de l'activité professionnelle³⁷⁵ ».

Par exemple, les professions libérales sont soumises à une organisation particulière qui reflète la perception diversifiée des activités ne permettant pas de mettre dans le même ensemble le notaire, le guide, l'agent de voyages et les autres. Une de ces perceptions se reflète dans la manière de recevoir la rémunération :

« Le guidage est vu de plus en plus comme une activité qui peut apporter un revenu subsidiaire. Il est donc important pour les guides de faire « corps professionnel » pour se démarquer de la main-d'œuvre non qualifiée présente sur le même marché. Pour ce faire, les guides sont encouragés à s'associer entre eux, mais aussi à créer leur micro-entreprise pour pouvoir facturer. Ils peuvent aussi rester indépendants et assumer les charges plus importantes³⁷⁶ ».

³⁷⁴ Michel Angot, Atout France : <https://www.entreprises.gouv.fr/tourisme/metiers/guide-conferencier>, consulté en février 2020.

³⁷⁵ Alain Supiot, *Critique du droit du travail*, Paris, PUF, 1994, p. 8.

³⁷⁶ Réunion interministérielle, Fédération nationale des guides-interprètes et conférenciers (FNGIC), Paris 2016.

Chapitre V. L'action du guide dans le champ de la médiation

Si nous voyons la profession évoluer à travers la manière de contrôler sa compétence, la médiation vient « faire fond à la fois sur les acquis de l'approche savante de la médiation culturelle ou patrimoniale et sur les expériences concrètes de médiation de la culture : « présenter de nouveau » et « rendre présent devant les yeux » et de performance³⁷⁷ ». En effet :

« La médiation culturelle vient remplacer le concept de *cultural brokerage* (litt « courtage culturel ») pour profiter des apports de la réflexion à la fois théorique, épistémologique, méthodologique et technique qui est née de ces confrontations (entre traditions nationales et entre monde académique et monde culturel ou non académique³⁷⁸) ».

V.1. Le guide au sein du champ de la médiation

Dans la citation, la mention de médiation culturelle demanderait une précision, mais d'abord, notons que toute médiation se présente comme un processus de régulation et de construction de nouvelles perceptions, qui s'activent quand elles sont partagées dans les espaces sécurisés par le contrôle d'accessibilité. Dans le cas du guidage, cela passe par quatre canaux :

1. Médiation de l'accessibilité afin de favoriser l'accès physique ;
2. Médiation de l'interaction afin de favoriser la rencontre ;
3. Médiation de la compréhension pour favoriser l'accès intellectuel ;
4. Médiation de l'empathie pour favoriser l'accès émotionnel.

Sa spécificité semble provenir d'une volonté de revaloriser l'action publique comme une ressource d'intérêt général qui implique une logique suivante :

« La collaboration des acteurs autour de la logique de projet, dont le centre devrait néanmoins demeurer avant tout artistique et culturel, reste une garantie à l'élaboration d'une politique cohérente et respectueuse de la diversité et de l'exigence artistique³⁷⁹ ».

Quant au registre de l'activité de guide, nous avons vu dans le Cadre conceptuel qu'elle repose sur trois piliers porteurs :

³⁷⁷ Marc Jacob, cité par Jean-Louis Tornatore (dir.), *Le patrimoine comme expérience...*, op. cit., p. 32-34.

³⁷⁸ *Ibid.*

³⁷⁹ Olivier Moeschler, Olivier Thévenin (dir.), *Les territoires de la démocratisation culturelle. Equipements, événements, patrimoines : perspectives franco-suisse*, Paris, L'Harmattan (Logiques sociales), 2009.

- la pratique du guide (savoir-faire);
- la *formation* centrée sur le développement de l'expertise des guides (savoir);
- la *théorisation* dont l'objectif est de produire des modèles, voire des normes des pratiques analysées, (savoir-être).

Le guide connaît les passages couverts et les codes secrets de l'endroit visité. Il est responsable du fait que le visiteur se trouve, au bon moment, à un bon endroit. Il le fait non seulement en créant les occasions, mais aussi en décidant ce qui concerne le visiteur ou pas. Il permet ou empêche les interactions avec la communauté d'accueil par le biais de la langue et des codes culturels. Le guide est formé pour agir en médiateur quand il s'agit de transmettre la signification du site ou de permettre d'accéder à une information approfondie (compréhension) de ce que le visiteur est en train de voir.

Mais nous savons aussi que définir son identité et son périmètre d'action reste problématique face à la flexibilité très grande des différents statuts d'emploi découlant de la polyvalence. De plus, les conditions sont peu favorables pour que les compétences des différentes catégories puissent s'exprimer selon les mêmes règles du jeu. La compétence de guide est sa force, mais dans ce contexte elle a tendance à diminuer, à être divisée en plusieurs compétences et à devenir inopérante. Pourquoi en est-il ainsi ?

Jean Caune se penche sur cette question dans la recherche autour de la médiation – quel que soit l'adjectif l'accompagnant :

« Pour faire société, il faut envisager les médiations multiples qui naissent et font vivre la culture dans son temps. Dans une époque où le travail n'est plus une activité garantie à tous ; où la société est fracturée et les liens d'appartenance distendus [...], où s'exprime le projet de faire société ? Ces questionnements se posent parce qu'il n'existe pas de voie toute tracée pour les médiations entre l'art et la société ni pour les modalités de mise en culture de l'art³⁸⁰ ».

Mais dans le cas du guide, si nous cherchons à préciser son rôle et sa fonction, il devient important de comprendre de quelle médiation il s'agit ici : culturelle et/ou interculturelle, car « La question de la médiation ne devient un problème, une question, que lorsque ce lien est rompu³⁸¹ ». En effet, la définition du périmètre d'action est problématique en partie puisque

³⁸⁰ Jean Caune, Séminaire « L'art mis en culture », Université Sorbonne Nouvelle, 29/01/2018, p. 18.

³⁸¹ Marie-Christine Bordeaux, Élisabeth Caillet, « La médiation culturelle. Pratiques et enjeux théoriques », in *Culture & Musées*, hors-série | 2013, 139-163.

les termes demeurent confondus dans les textes officiels³⁸² et il n'est pas non plus évident de les dissocier à l'aide des travaux académiques.

Si la profession se transforme aujourd'hui, c'est que sa fonction a muté. En d'autres termes, quand la forme change, c'est la fonction qui mute. La fonction, à son tour, est une forme composée. Par exemple, ce que veut dire « être guide » aujourd'hui implique les missions, les rôles qui sont ces variables actuellement remises en question par les organisateurs. Si la fonction change, les variables mutent. La mutation des variables désigne une nouvelle forme.

La transmission des valeurs est un dénominateur commun de toutes les acceptions de la notion de médiation. La transmission culturelle est un transfert d'informations d'une personne, d'une catégorie sociale, vers une autre personne ou catégorie sociale. Le processus sous-tend une transformation de ces catégories aux fins d'une appropriation du lien social qui les lie.

De la recherche de Serge Chaumier et François Mairesse autour de définition de la médiation culturelle en 2014, nous retenons que le pôle producteur ici est, dans la transaction, souvent dominant par rapport au pôle récepteur. Le rôle du médiateur culturel est de sonder cette domination pour la minorer. Ainsi, elle peut être reliée également à l'animation culturelle, à l'action culturelle, au développement culturel, aux services pédagogiques, mais il est important de noter que :

« Chaque action induit sa méthodologie propre, ses logiques spécifiques, ses références, ses déroulés. Il serait donc présomptueux et inutile, voire dangereux, de prétendre délivrer des recettes. La médiation caractérise à la fois l'outil matérialisé et l'aide humaine qui englobe tant la signalétique, le contenu que l'action des intervenants³⁸³ ».

En effet, les termes de médiation culturelle sont souvent qualifiés d'ambigus ou de peu opérationnels dans les échanges internationaux. Si nous allons par-là, la confusion entre la médiation sociale et la médiation interculturelle sera inévitable. Dans chaque interaction, il faudrait alors préciser les termes de public éloigné, de personne migrante, de l'action sociale. Ces notions sont profondément ancrées dans les contextes locaux et ne portent pas aujourd'hui le même sens d'une culture à l'autre. En acceptant l'idée que l'enjeu de ce développement ne

³⁸² CECR 2016, Cadre européen de référence pour les langues ; CELV 2003, Médiation culturelle et didactique des langues, Centre européen pour les Langues vivantes ; CARAP 2012, Cadre de référence pour les Approches plurielles des Langues et des Cultures.

³⁸³ *Ibid.*, p. 57.

réside pas dans l'adjectif qui accompagne la notion de médiation, il serait possible de la voir comme une affiliation. Autrement dit, reconnaître l'action du guide en tant que composante de ce champ permettra de savoir avec quelle intention et dans quel but il agit, sans lui prescrire un comportement précis.

Néanmoins, dans cette perspective, la médiation culturelle est d'abord envisagée comme une pratique transversale pour mettre en réseau les professionnels d'un territoire défini, avec la volonté de placer les activités tournées vers le public au même niveau que l'administration, la gestion des établissements et des contenus. Ainsi, la médiation culturelle renvoie à la notion de coproduction et à la mise en culture par la transversalité des activités, suivant la logique de la démocratisation culturelle des années 1950³⁸⁴.

Ensuite, elle est conçue sur les classements existants des métiers, les référentiels. C'est ainsi que la place de la médiation culturelle est négociée avec la fonction publique territoriale, pour la positionner dans le monde du patrimoine. Transversale, elle peut aussi favoriser la circulation entre les différents champs patrimoniaux (musées, bibliothèques, archives, monuments historiques...) dans la fonction publique, mais aussi les métiers privés (journalistes, critiques, « passeurs »³⁸⁵).

V.1.1. Les rôles des guides et leur champ de la médiation culturelle : la précision des limites

Chaumier et Mairese³⁸⁶ postulent que la médiation est davantage *vecteur de culture*. Et il est intéressant de nous y arrêter pour tenter d'observer ce qu'elle véhicule à travers le guide-conférencier. Pour ce faire, il est important de noter d'abord ce que, selon les auteurs, la médiation culturelle n'est pas :

- la médiation culturelle ne constitue pas un champ scientifique ni même professionnel ;
- elle ne se résume pas à servir d'intermédiaire pour transférer un contenu d'un émetteur à un récepteur. Elle ne vise pas à apporter d'informations sur un objet à un sujet destinataire, pas même à l'expliquer ;
- elle n'est pas une béquille, dont on aimerait se passer ; ce n'est pas un complément ni un accessoire ;
- elle n'est pas une médiation artistique, ni sociale, ni judiciaire ;

³⁸⁴ Jean Caune, *La démocratisation culturelle, une médiation à bout de souffle*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble (Arts et culture), 2006.

³⁸⁵ Elisabeth Caillet, Evelyne Lehalle, *A l'approche du musée. La médiation culturelle*, Lyon, PUL, 1995, p. 21.

³⁸⁶ Serge Chaumier et François Mairese, *La médiation culturelle, op. cit.*

- et il ne s'agit ni de consolider le lien social ou d'être un moyen de « régulation sociale », ni de faire de bonnes actions ou de prétendre instruire et conduire des actions de démocratisation culturelle.

En nous appuyant sur cette recherche, nous pouvons envisager ce qui se passerait si le guide ne travaillait qu'au musée. Si l'exemple de guide au musée nous intéresse ici, c'est qu'il rend possible l'observation d'une compétence de guide en transformation organisée et structurée. De plus, d'après Abbott³⁸⁷, le développement institutionnel continue à structurer les professions de manière souterraine dans les cadres moins formels.

Dans la même visée, Elisabeth Caillet et Evelyne Lehalle notaient en 1995 :

« Pour accueillir les visiteurs, créer, gérer et encadrer les activités proposées sur les sites, il y a aujourd'hui des milliers de personnes parmi lesquelles beaucoup travaillent à temps partiel ou sur des postes précaires : conférenciers des musées et des monuments, guides et conférenciers du tourisme, animateurs d'ateliers pour enfant ou pour adultes, salariés ou prestataires de services d'agences culturelles et touristiques, consultants culturels, spécialistes des publics, concepteurs de projets culturels, muséographes, ingénieurs culturels³⁸⁸... »

D'après les auteurs, la volonté du secteur public est de positionner ces activités dans un cadre organisé, souhaitant qu'elles soient reconnues et rattachées au secteur de la culture. Dans cette optique, les travaux sont menés avec un objectif double : redéfinir les compétences, transformer les modes de recrutement par l'Etat.

« Cette définition des compétences permettant d'accompagner la mise en place de nouveaux métiers n'a rien d'original, sauf le fait que le champ dans lequel s'établissait ce travail était celui de la culture [...]»³⁸⁹.

A la suite de ce travail, nous savons que cette innovation politique propose une nouvelle fonction, intermédiaire entre le collectif et le singulier, entre le public et le privé. De cette manière, le médiateur apparaît comme un « ouvrier poète » qui « fait savoir ». C'est une expression de la conception de la médiation qui n'existait pas indépendamment d'une conception du musée et qui, en introduisant ce nouvel élément, participe à la réorganisation du statut de guide-conférencier³⁹⁰.

³⁸⁷ Andrew Abbott, *The System of Professions...*, *op. cit.*, p. 28.

³⁸⁸ E. Caillet, E. Lehalle, *A l'approche du musée. La médiation culturelle*, *op. cit.*, p. 23.

³⁸⁹ *Ibid.*

³⁹⁰ Ceci a été consolidé par la loi « Musées de France » de 2002, qui définit les statuts et missions du musée et, par là même, les nouveaux champs de la professionnalité de médiateur.

Aurélie Peyrin soutient une thèse en 2005, intitulée *Faire profession de la démocratisation culturelle*³⁹¹. Le travail, l'emploi et l'identité professionnelle des médiateurs de musées, en France, sont au cœur de sa recherche. Pour parler de l'accompagnement au musée, l'auteur choisit la notion de médiateur et le dissocie du guide-conférencier des musées ou du guide-interprète de l'espace public. Mais, si l'on suit ses propos, la proximité avec l'activité de guides apparaît évidente, les médiateurs de musées, tout comme les guides, étant chargés de l'accueil des visiteurs qui sollicitent leurs services pour les guider dans les collections. Une nouveauté émerge : tout médiateur peut être guide, mais tout guide ne peut plus être médiateur au musée. « *Si la médiation est un concept, elle est aussi une fonction, et il n'est pas évident qu'elle s'incarne dans un métier unique*³⁹² ». Par cette avancée, une possibilité est ouverte pour le médiateur dans la fonction du guide ; mais, pour nous, cela représente surtout une porte pour comprendre les transformations institutionnelles relatives à la compétence du guide.

L'espace muséal représente une structure organisée, nécessaire pour que la compétence du guide puisse paraître structurée. Ainsi situé, comme une action culturelle, l'art du guide rejoint les problématiques de la muséologie ou de la sociologie des arts³⁹³. La réflexion sur les métiers de la culture, objet de ces deux domaines³⁹⁴, déplace l'interprétation des contenus au centre de la communication.

Le double positionnement du médiateur au musée – concepteur des contenus et interprète face au public – requiert de disposer de plusieurs compétences : sens de la recherche ; connaissance des publics ; savoir mener des enquêtes ; connaissance du milieu ; savoir parler, écrire et convaincre³⁹⁵. Ce sont les mêmes compétences qui constituent la base de l'activité du guide.

Alors que se passe-t-il quand le médiateur agit en guide-conférencier ?

Quand le médiateur est face au public et qu'il est en même temps dans le rôle de représentant de sa propre organisation ou face aux autorités de tutelle, ses rôles se multiplient. De plus, dans sa vision renouvelée, on lui octroie une double compétence de concepteur et de

³⁹¹ Aurélie Peyrin, *Faire profession de la démocratisation culturelle ...*, op. cit., p. 28.

³⁹² S. Chaumier, F. Mairesse, *La médiation culturelle*, op. cit.

³⁹³ Bruno Péquignot, *Sociologie des arts*, Paris, Armand Colin (coll. 128), 2009.

³⁹⁴ Abdelbaki Belfakih et Bruno Péquignot (dir.) *Professionnalisation des métiers des arts, de la culture et des médias*, suivi de *Art, ville, images*, Paris, L'Harmattan, 2018.

³⁹⁵ Serge Chaumier, François Mairesse. *La médiation culturelle*, op. cit., p. 221.

réalisateur des projets. Sa tâche est de stimuler la réflexion critique et de créer des lieux de partage³⁹⁶.

Le médiateur, s'il est guide au musée, perd la possibilité de tenir un discours plus détaché et personnel dans un périmètre professionnel étendu sur une ville ou une aire culturelle dans et hors les murs, mais il acquiert un statut de salarié.

Le guide, s'il est médiateur, a pour rôle de faciliter l'appropriation de la culture exposée dans les institutions muséales, en mobilisant les outils de l'histoire de l'art. Aurélie Peyrin précise que ce n'est pas la seule fonction des médiateurs, qui ont également en charge la conception des projets pédagogiques et événementiels, les enquêtes sur la fréquentation. Mais tout guide n'est pas médiateur. Les résultats de cette recherche mettent en évidence une nouvelle identité professionnelle, avec l'accompagnement au musée.

On peut voir l'activité d'accompagnement, dans ce contexte, comme une professionnalisation de la fonction publique, même si plusieurs caractéristiques apparaissent comme négatives : précarité, non-organisation, non-reconnaissance, inégalité, auxquelles s'ajoute une tendance de l'employeur à chercher une main-d'œuvre diplômée mais non qualifiée³⁹⁷.

L'accompagnement des visiteurs s'inscrit dans la mise en place d'une offre événementielle, qui constitue un levier essentiel pour la fréquentation des musées. La niche éventuelle et supplémentaire au travail de conception, pour les médiateurs, serait l'accompagnement des groupes scolaires, ce qui tend à favoriser les échanges entre milieu scolaire et musées³⁹⁸. Quant aux médiateurs en tant que guides, leur monde est celui de la visite guidée, quel que soit le public, tout en étant en harmonie avec la définition formelle du métier³⁹⁹.

Observer le guide, dans ce cadre, permet de rendre compte de la manière dont les transformations sont vécues et incarnées par les acteurs : tensions vis-à-vis des changements de dénomination et de périmètre de l'action, qui provoquent une remise en question de la professionnalité ; tensions vis-à-vis de la réduction de la régulation concurrentielle, qui mène vers les reconversions et provoque une déstabilisation identitaire et collective. Ce sont les

³⁹⁶ *Ibid.*, p. 33.

³⁹⁷ A. Peyrin, « Faire profession de la démocratisation culturelle... », *op. cit.*, p. 270.

³⁹⁸ *Ibid.*, p. 273.

³⁹⁹ Le guide : « Accompagne des personnes lors de circuits touristiques ou de visites de sites, afin de leur faire découvrir des lieux (spécificités géographiques, historiques, culturelles...) selon les règles de sécurité des biens et des personnes. Peut animer des conférences [...] ». NAF, ISCO : code G1201.

horizons de carrières et les modes de transmission des savoirs qui se trouvent modifiés. Les guides vivent ces changements comme un phénomène extérieur, ce qui les met en tension avec les autres professionnels du même secteur, qui ne partagent plus les mêmes projets professionnels. Enfin, il y a une tension intérieure quand les guides se perçoivent comme agents de la culture : engagés par les agences de voyages, ils ne retrouvent plus leur place au sein des musées.

L'observation de la profession dans ce contexte permet de pressentir quelles modalités du guidage sont reconverties en fonction publique. D'abord, la profession est inscrite dans une politique définie et un cadre hiérarchisé ; le savoir en histoire de l'art est mis en avant ; de ce fait, le statut est valorisé. En revanche, les musées, malgré la croissance de fréquentation, ne sont pas des lieux principaux de la visite touristique et participent *a minima* à l'employabilité des guides actifs. D'où la formation des médiateurs qui pourraient eux-mêmes assurer la fonction de guide, mais avec la conséquence que le nombre de guides s'en trouverait réduit, en causant même possiblement un déficit de guides à l'extérieur des musées.

De nos jours, les guides des musées forment une « catégorie » à part. Ils portent parfois des titres différents des guides œuvrant au-dehors. Cette catégorie est incluse dans l'équipe, ce qui favorise le développement de la compétence collective, mais peut limiter les autres appartenances du guide au milieu associatif ou privé. Malgré ce détail, le rattachement au secteur de la culture précise la place du guide dans le champ social, ce qui donne une direction pour le développement des projets professionnels qui chercheront, à long terme, à innover dans ce champ, en l'adaptant aux attentes des visiteurs et en l'enrichissant, ainsi, de nouvelles logiques des usages.

Plus précisément, l'institution muséale recourt à une partie des guides professionnels, qui sont salariés. Une autre partie des guides, accrédités, interviennent en tant que sous-traitants. Le plus souvent, ils accompagnent les publics étrangers, à condition d'être autorisés par l'État ou l'institution muséale à guider, dans cet espace. Dans l'organisation politique du monde culturel⁴⁰⁰, nous pouvons appréhender le musée comme un espace symbolique à trois dimensions : cognitive, sociale et irrationnelle⁴⁰¹, le musée étant compris comme un lieu d'apprentissage du lien social, de l'expérience personnelle et de la communication. De là, nous

⁴⁰⁰ François Mairesse, André Desvallées, *Vers une rédefinition du musée*, Paris, L'Harmattan, 2007 et Bruno Péquignot, *Pour une sociologie esthétique*, Paris, L'Harmattan, 1993.

⁴⁰¹ Gaynor Kavanagh, *Dream spaces: Memory and the Museum*. Leicester, Leicester University Press, 2000.

voyons se profiler des structures de rapports socialisés et institutionnalisés qui permettent d'observer la compétence du guide en tant qu'entité destinée à évoluer de la manière suivante :

« Le savoir-être et le savoir-devenir sont des compétences qui permettent de surmonter les paradoxes temporels et matériels liés aux défis et aux enjeux muséaux de demain. [...] Mais, tout comme dans le cas de la culture et de son développement, toute tentative pour assurer le développement de ces compétences de manière isolée est vouée à l'échec, puisque celles-ci ne sauraient évoluer l'une sans l'autre⁴⁰² ».

Cette observation confirme l'affirmation que la fonction de guide est une forme identitaire qui a tendance à se polariser vers deux extrémités. Ces deux pôles sont identifiés comme la « *profession-vocation* et la *profession-statut* propres aux métiers de « services »⁴⁰³ ». La médiation remplit donc une fonction fondamentale de rétablissement de la communication, et la fonction de guide rassemble différentes compétences et activités. Ces missions seront définies par sa place dans l'organisme sociétal. La notion de statut, au sens sociologique, désigne « la position qu'un individu occupe dans un groupe, ou qu'un groupe occupe dans une société⁴⁰⁴ ». Par l'attachement au secteur concret, la définition du statut – désignant un processus d'institutionnalisation qui façonne l'aspect normatif du rôle, compris comme un ensemble de droits et d'obligations socialement déterminés⁴⁰⁵ – est soulignée.

Mais une grande partie des guides, d'après leur statut qui ainsi en découle, font figure aujourd'hui, sur le même marché du travail, de « clandestins ». Cela rend difficile de les reconnaître et de les localiser. Des tentatives de lister leurs rôles ont été entreprises quelquefois, mais elles restent peu opérationnelles, car insuffisamment conceptualisées. Nathalie Heinich propose une explication :

« Le statut [...] ne se réduit pas aux dimensions statistiques, administratives et juridiques de la condition faite aux créateurs d'œuvre [culturelle]. Il englobe aussi les dimensions imaginaire, symbolique et normative, c'est-à-dire les représentations, les significations et les valeurs, ou encore les différentes « images idéales » de l'artiste⁴⁰⁶ ».

⁴⁰² Y. Bergeron, S. Hoffman, « Pour une nouvelle formation en muséologie : au-delà du 'savoir' et du 'savoir-faire', le 'savoir-devenir' », in *Éducation et francophonie*, 2015, 43 (1), p.146-162 : [en ligne] <https://doi.org/10.7202/1030186ar>, consulté en octobre, 2020.

⁴⁰³ C. Dubar, P. Tripiet, V. Boussard, *Sociologie des professions*, Paris, Colin, 2015, p. 178.

⁴⁰⁴ Raymond Boudon, François Bourricaud, *Dictionnaire critique de la sociologie*, Paris, PUF, 1982, p. 564-569.

⁴⁰⁵ Michel De Coster, Bernadette Bawin-Legros, Marc Poncelet. *Introduction à la sociologie*. Louvain : De Boeck (coll. Supérieure), 2006, p. 173-221.

⁴⁰⁶ Heinich N., *Etre artiste*, Paris, Klincksieck, 1996, p. 111.

S'il en est ainsi, il est intéressant de le vérifier en observant ce qui se passe, lorsque les guides travaillent hors des musées, afin d'essayer de voir comment un champ connexe mais différent pourrait préciser leurs rôles et leurs fonctions.

V.1.2. La spécialisation du guide dans la communication interculturelle. Les compétences clés de la communication touristique : le cas du guide interprète

Ce type d'expérience peut se vivre dans le cadre de la visite guidée, dont le public est issu de pays étrangers et de milieux culturels différents. La visite guidée, avec ses publics spécifiques, est un construit interculturel⁴⁰⁷ et sont assurée par les guides dits interprètes. A ce stade, il devient important de dissocier la médiation culturelle de la médiation interculturelle (les deux étant largement confondus dans la langue anglaise).

« Dans plusieurs pays européens, on aborde les médiations sous l'angle de la citoyenneté, du lien social et du « vivre ensemble ». [...] Quand on y envisage des relations interculturelles, voire les médiations interculturelles, c'est essentiellement, entre les migrants et les institutions de la santé ou du social ou encore au sein du système scolaire. Dans ce contexte, on perçoit une extension et la réorganisation du concept de la médiation en lien avec les politiques de la ville [...]»⁴⁰⁸.

Luis Miguel de Brito, un chercheur de l'université d'Evora, observe les guides-interprètes portugais et constate que la compétence interculturelle englobe les savoir-faire cognitifs, affectifs et comportementaux, d'où l'auteur déduit les compétences des guides-interprètes :

- Compétences des langues (maîtrise de la langue du visiteur).
- Compétence culturelle (savoir et habilité à expliquer et interpréter la culture en y incluant les techniques interprétatives - métaphores, analogies sur la culture du visiteur - et la culture d'accueil).
- Conduite appropriée, verbale et non verbale.
- Compétence sociale ou interpersonnelle.
- Compétence relationnelle.

Nous en retenons que la communication interculturelle est un processus interactif de négociation des notions partagées entre différentes cultures. Les guides y jouent un rôle dans la configuration de guide-interprète-facilitateur d'accès matériel et symbolique aux savoirs,

⁴⁰⁷ Luis Miguel de Brito in O GUIA-INTÉRPRETE Facilitador do Turismo Cultural. Instituto de Investigação e Formação Avançada, Evora, 2010, p. 150.

⁴⁰⁸ Pia Stalder, Annick Tonti, *La Médiation Interculturelle : représentations, mises en œuvre et développement des compétences*, Paris, Archives contemporaines, 2014.

comme il a été évoqué plus haut. Mais de quelle communication s'agit-il dans cet environnement ?

S'appuyant sur le travail de Brent Ruben (1976), De Brito⁴⁰⁹ résume sept éléments clés de la communication efficace dans un environnement interculturel :

1. Respect des valeurs.
2. Adoption d'une posture sensible dans les réponses descriptives et non critiques aux autres.
3. Capacité de présenter les connaissances universelles de façon personnelle.
4. Capacité d'agir en se mettant à la place d'autrui (empathie).
5. Comportement fonctionnel qui implique de bien connaître les tâches et rôles ainsi que leurs limites.
6. Gestion participative de l'interaction.
7. Capacité de réagir aisément à des situations inattendues ou ambiguës (tolérance).

L'auteur poursuit sa réflexion en clarifiant sept phases de la socialisation professionnelle de guide-interprète intervenant par rapport à des cultures différentes autant pour lui que pour les visiteurs. Lors d'une 1^{ère} phase : il s'agit du *déni*, du refus de sortir de sa zone de confort. 2^e phase, la *défense* : le sujet manifeste un engagement fort envers sa culture, même s'il est conscient que d'autres cultures existent envers lesquelles il développe des sentiments négatifs ou des stéréotypes. La 3^e phase est la *réduction* : l'individu reconnaît la culture d'autrui comme semblable, mais remarque des différences dans les coutumes et traditions. 4^e phase : l'*acceptation*, la reconnaissance de la complexité et de la diversité de l'autre. Les deux dernières phases sont l'*adaptation*, lorsque l'individu est capable d'agir hors de sa propre culture et de s'adapter à la culture de l'autre comme si c'était la sienne ; et l'*intégration* ou *acculturation* : l'individu est profondément intégré dans la perspective culturelle, la pensée, le comportement, la vision du monde de l'autre.

Suite à cette évaluation, De Brito relève que l'acquisition de la compétence interculturelle est un processus lent et long qui s'acquiert par l'expérience personnelle et professionnelle.

Le guide entre la Médiation interculturelle et Médiation sociale

La médiation interculturelle, en ce sens, est également partiellement reliée à la médiation sociale, l'un des champs de la médiation culturelle. Nous confirmons cette

⁴⁰⁹ Luis Miguel de Brito, O GUIA-INTÉRPRETE Facilitador do Turismo Cultural, *op. cit.*

observation à partir de notre recherche de terrain, et par l'illustration suivante, où le guide intervenant délivre son expérience dans le travail auprès d'un groupe de personnes migrantes.

« Cela se fait dans les associations et par l'équipe du développement local. Il se trouve que, quand on a commencé ce partenariat, il y a sept ans, dans nos services d'action culturelle, le documentaliste était en plus assistant social. C'est la « cheville ouvrière ». Les associations, les équipes du développement local de ces arrondissements parisiens, l'ont contacté et lui, est allé faire une première rencontre pour expliquer quel était le travail des conférenciers et comment on pouvait amener les gens à découvrir l'histoire de leur quartier. (...) Les associations nous parlent du public qu'elles reçoivent et, à partir de ce moment-là, on peut cibler, voir les thématiques qu'on peut proposer à leur public.

Dans la présentation, on s'est rendu compte que parfois les mots qu'on utilisait pour présenter le projet étaient des mots qu'ils ne connaissaient pas, qu'ils n'avaient pas forcément dans leur vocabulaire. Nous, cela nous permet de nous resituer par rapport à ça. Ce sont des visites extrêmement générales. Après, on a commencé à les recevoir au musée, et on commence à cibler davantage. C'est plutôt un accueil favorable qui compte.

On reçoit tout type de public ; et très récemment j'ai reçu un groupe de jeunes Afghans qui venait pour la première fois au musée ; ils ne parlaient pas suffisamment le français. On m'a dit de faire l'histoire de Paris, légère, juste des petites touches. Donc, j'ai fini par faire ma visite en anglais, et un membre du groupe traduisait en afghan.

Mais très vite, parce que c'est une histoire qui était éloignée, même en faisant du simple, ce n'était pas ce qui les intéressait. Ce qui les intéressait, c'est que je les conduise dans les beaux décors du 18^e. Et ils ont pris beaucoup de selfies. Et je me suis rendu compte que ce n'était pas la peine d'insister sur l'histoire de Paris, qui était très éloignée de leur histoire et ne les intéressait pas véritablement. Ce qui les intéressait, c'est de se retrouver dans les beaux décors et ils m'ont expliqué pourquoi. Parce qu'ils viennent d'un pays en guerre et qu'ils ont vécu des choses extrêmement difficiles, ils font des photos dans des endroits très beaux et ils envoient ces photos à leurs familles. Pour leur montrer qu'ils sont peut-être à l'abri, qu'ils visitent des choses, qu'ils sortent un peu de l'ordinaire. Et qu'ils ont réussi de partir du lieu où il y a de la violence.

En revanche, on fait visiter les catacombes et là, le rapport à la mort, il est aussi très particulier. Cela dépend aussi des cultures. Il y a certaines catégories de public ou certaines nationalités que l'on ne voit pas. On n'y voit pas de public asiatique. On a beaucoup d'Américains, d'Australiens, de Néo-zélandais. On n'y autorise pas des enfants en très bas âge. Après, les parents prennent leurs responsabilités. Mais on voit aussi dans les centres de loisirs, ce sont des animateurs qui font visiter les catacombes. Il faut prendre le passif des gens (qui peut être lourd) en considération.

On essaie aussi de rendre la visite légère. On n'est pas là pour leur mettre la mort dans l'âme ! Il faut aussi que cela soit ludique, un peu léger, après c'est à vous de vous adapter.

Une règle d'or dans la pratique de guide : on ne donne jamais un mot savant sans en donner une explication. Si vous donnez des mots savants et que les gens n'y comprennent rien, ça va dans le mur, personne ne comprend rien, cela n'a aucun intérêt. Faire la culture vers le haut, oui ; mais expliquer pour enrichir leur vocabulaire, donner les mots qui sont un peu particuliers, mais il faut le faire bien.

Pour cela, on a des cycles [...] d'action scolaire, où on démarre un cycle de conférences sur Paris. On a à peu près 8 à 10 séances. La première se fait en classe et puis, au fur et à mesure, on passe d'époque en époque, on montre l'évolution de la ville. Et à un moment donné, on parle du Moyen Âge et on peut se retrouver à Notre-Dame. On prévient les instituteurs qu'on peut être amené à entrer dans la cathédrale, parce qu'il y a des enfants qui refusent d'entrer dans la cathédrale, et il faut le savoir avant.

On peut parler de la religion, tout en faisant des comparaisons. Voilà la cathédrale, qui sont les fidèles, qui peut y rentrer, comment s'appelle le lieu dans lequel vous allez prier... Sans entrer dans le débat, on peut faire des comparaisons. Vous regardez les tympans, vous regardez les personnages. Vous pouvez dire que dans la Bible... on leur explique que la cathédrale Notre-Dame n'était pas de cette couleur très vive et, pour les gens qui étaient analphabètes, c'est vrai que mettre de la couleur et mettre des accessoires aux personnages, cela permettait aussi d'enseigner le catéchisme. Par ce biais-là, vous ne faites pas de prosélytisme. Mais c'est vrai que c'est plus sensible qu'il y a vingt ou trente ans⁴¹⁰ ».

Cette situation n'est pas ordinaire dans la pratique ; la visite guidée peut devenir parfois un moyen d'intégration et poser la question de l'inclusion. Mais nous voyons dans cette illustration comment la médiation passe d'un statut discursif à un statut d'action, se situant dans une perspective d'intervention sociale⁴¹¹.

Nous ne pouvons pas sous-estimer l'aspect de la compétence interculturelle du guide, qui se traduit par la maîtrise des langues étrangères. La visite guidée existerait-elle, d'ailleurs, sans les langues étrangères ? Il est important de noter que le guide a pour mission de s'adresser au visiteur dans la langue de son choix, ce qui l'oblige à maîtriser la langue de travail (niveau C1⁴¹²), à savoir :

- compréhension des textes complexes ;
- expression courante et spontanée;

⁴¹⁰ Entretien avec le guide expert français, responsable de service des publics au musée Carnavalet, Marie de Paris, janvier 2017.

⁴¹¹ Daniel Coste, Marisa Cavalli, « Éducation, mobilité, altérité. Les fonctions de médiation de l'école », Conseil de l'Europe, 2015. « Une intervention sociale est un processus visant à réduire la distance entre deux pôles qui se trouvent en tension, cette tension pouvant être de type conflictuel, mais aussi tout simplement une mise en relation. La médiation vise alors à faciliter l'interaction, la communication, à dissiper les risques conflictuels. »

⁴¹² Il s'agit du cinquième niveau de langue établie dans le CECRL (Cadre européen commun de référence pour les langues), le niveau C1 correspondant à celui d'un « utilisateur expérimenté » de la langue.

- usage de la langue professionnelle, flexible, efficace, pertinente ;
- maîtrise de la construction du discours et de l'argumentation.

En entrant dans une communauté, le guide se confronte à des codes culturels. Il doit donc acquérir des connaissances pour les dépasser ; les connaissances linguistiques, seules, ne le permettront pas. Car il revient au guide de divertir, de négocier, de mobiliser les catégories identitaires *via* les diverses techniques de communication⁴¹³. « Les guides conçoivent leurs récits et présentent les faits historiques inspirés par leur mode et expérience de vie personnelle⁴¹⁴ ». Pouvoir transmettre ces savoirs implique la maîtrise de la langue-culture dans laquelle s'opère la communication, mais aussi des techniques, des compétences d'interprétation et de la communication interculturelle. Ainsi, la compétence interculturelle est appropriée au contexte de la communication et peut être définie de la manière suivante :

« Capacité globale d'un individu à adopter des comportements et des activités qui favorisent des relations de coopération avec des personnes culturellement (ou ethniquement) différentes. Différente de la compétence culturelle (ou spécifique à une culture), la compétence interculturelle est conçue comme un concept général de culture et de contexte qui s'applique à toutes les rencontres entre individus d'origines culturelles (ou ethniques) différentes, indépendamment des particularités des contextes culturels et des situations sociales concernés⁴¹⁵ ».

Le concept de la communication touristique, élaboré par Luis Miguel de Brito dans son étude sur les guides-interprètes, diffère de la communication patrimoniale par le fait qu'elle est adressée au visiteur étranger en situation de visite guidée.

A cela s'ajoute le phénomène du *choc culturel* qui, dûment maîtrisé, peut devenir le moteur d'une telle expérience, qui devient d'apprentissage et peut mener vers la connaissance de soi et l'évolution personnelle approfondie⁴¹⁶. En 1975, Adler⁴¹⁷ a identifié cinq phases dans le *choc culturel* : le *premier contact* exprimé par l'euphorie, la *désintégration* marquée par la confusion, le *rejet* ou réintégration, l'*autonomie* exprimée par la compréhension et, enfin,

⁴¹³ Serge Chaumier et François Mairesse, *La médiation culturelle*, p. 7. On range, dans la médiation culturelle, les visites guidées, expériences en ateliers, programmes pour enfants ou personnes âgées, expositions particulières, programmations musicales spécifiques, représentations théâtrales destinées à des prisonniers ou malades mentaux, visites ou programmes destinés à intégrer des populations immigrées, outils destinés à cibler des publics en situation de handicap, etc.

⁴¹⁴ Betty Weiler and Rosmary Black, *Tour guiding research*, op. cit., p. 39.

⁴¹⁵ Young Yun Kim, « The Identity Factor in Intercultural Competence », in Darla K. Deardorff (ed.), *The SAGE handbook of Intercultural Competence*, California, 2009, p. 53-66.

⁴¹⁶ Young Yun Kim, cité par L.M. de Brito, "Intercultural Transformation." in *International and Intercultural Communication Annual*, 7, 1996.

⁴¹⁷ Peter S. Adler, cité par L.M. de Brito, « The Transitional Experience: An Alternative View of Culture Shock », in *Journal of Humanistic Psychology*, 15, 1975, p. 13-23.

l'*indépendance* ou l'intégration de la nouvelle culture. Il y a d'autres façons de voir le *choc culturel*⁴¹⁸, mais ce qui est en commun chez les auteurs, c'est que le voyageur, à un moment ou un autre, éprouve ce *choc culturel*. Le guide-interprète s'engage à l'accompagner dans cette expérience, d'autant plus qu'il appartient au prestataire de services de s'adapter à la culture de son client⁴¹⁹.

Le guide est responsable des échanges culturels entre touristes et communautés d'accueil. Il sert de canal de communication et de moyen pour manier l'information, afin de la structurer et de l'interpréter. Si cet échange est marqué par la compréhension des cultures qui se rencontrent lors de la visite guidée, elle aboutit à un enrichissement mutuel⁴²⁰ et elle sera suivie d'un échange des cultures, et, éventuellement, d'une *acculturation*. Pour que l'*acculturation* ait lieu, l'interprète doit développer une attitude spécifique, décrite plus haut, et les compétences interculturelles nécessaires pour surmonter les barrières culturelles, agissant comme une interface entre touriste et communauté d'accueil. Le succès de cet échange sous la forme du voyage et de la visite dépend directement des capacités du *guide-interprète* de recevoir le touriste, d'agir en médiateur et d'interpréter les informations. Pour cette raison il est intéressant de noter qu'ici la médiation serait positionnée entre la réception et la production d'une activité langagière⁴²¹ encadrée par une interaction⁴²² :

« S'il y a bien également référence à un espace tiers [lié à l'activité interculturelle], l'activité de médiation y est présentée sous une forme restrictive. Plutôt dissociée des activités liées aux situations de mobilité, elle est illustrée par des compétences langagières, conformes à un modèle scolaire⁴²³ ».

Il s'agit, dans ce contexte, de régulation des comportements entre visiteurs et visités. Si une tension surgit au cours de la visite, on attend du guide « d'assumer la fonction

⁴¹⁸ Raja Choueiri, « Le 'choc culturel' et le 'choc des cultures' », in *Géographie et cultures*, 68 | 2008, 5-20.

⁴¹⁹ Luis Miguel de Brito, O GUIA-INTÉRPRETE Facilitador do Turismo Cultural, *op. cit.*, p. 71.

⁴²⁰ Jacqueline Eidelman, Hana Gottesdiener, Joëlle Le Marec, « Visiter les musées. Expérience, appropriation, participation », in *Culture & Musées*, hors-série | 2013, 73-113.

⁴²¹ Marisa Cavalli (Institut régional de Recherche Éducative pour le Val d'Aoste, Italie), Daniel Coste (École normale supérieure de Lyon) : « Comment être droit dans nos textes ? » : « Un modèle général, établi dans le cadre des travaux de l'ancienne Unité des politiques linguistiques du Conseil de l'Europe. Cet écrit a été élaboré dans la tentative de rendre compte des déplacements conceptuels de la médiation. »

⁴²² Source CECR, 2001, 2.1.3 Activités langagières, p. 18 : « Participant à la fois de la réception et de la production, les activités écrites et/ou orales de médiation permettent, par la traduction ou l'interprétariat, le résumé ou le compte rendu, de produire à l'intention d'un tiers une reformulation accessible d'un texte premier auquel ce tiers n'a pas d'abord un accès direct. Les activités langagières de médiation, (re)traitant un texte déjà là, tiennent une place considérable dans le fonctionnement langagier ordinaire de nos sociétés ».

⁴²³ Geneviève Zarate, « Identité et plurilinguisme : conditions préalables à la reconnaissance des compétences interculturelles », in *La compétence interculturelle*, M. Byram (éd.), Conseil de l'Europe, 2003.

symbolique⁴²⁴ qui, faisant autorité, favoriserait la production d'un sens partagé pour anticiper un dysfonctionnement qui peut provenir de conflit identitaire⁴²⁵ ».

Or, le guide prend part à un discours et il en devient souvent une partie. Il peut également choisir un rôle passif, pour soutenir une des deux parties. Si dans le premier cas, son discours cherche à faire valoir les objets présentés, cela nous renvoie à sa qualité d'agir. Dans le deuxième cas, si le guide cherche à appuyer par ses commentaires une position, il convient de questionner son intérêt d'agir. Mais il est important de ne pas oublier que sa prérogative est d'être garant du cadre pour que l'interaction ait lieu⁴²⁶.

Selon la définition normalisée actuelle, la compétence du guide est davantage territorialisée. Mais dans les codes de conduite, il est souligné qu'il doit tenir une certaine distance par rapport aux intérêts des visiteurs et du visité. Développer alors ce volet de la compétence lié à l'impartialité du guide réduirait la territorialité de sa compétence et tendrait à l'universaliser, le détachant des contenus et le rapprochant de la régulation des relations⁴²⁷. Par conséquent, son action pourrait être comprise, comme un espace entre les communautés culturelles en situation de tension identitaire ou de conflit. Elle se rapprocherait ainsi du principe juridique du tiers, une fonction de médiateur en droit. Tenant compte que la médiation culturelle y puise ses sources, il serait intéressant de ne pas l'oublier, mais d'autre part, envisager la visite guidée d'emblée comme un lieu de conflit ou une source de risques serait aller à contresens de la pratique actuelle, perçue plutôt comme un lieu de cohésion. Néanmoins,

⁴²⁴ Jean-Pierre Lebrun, Elisabeth Volckrick. *Avons-nous encore besoin d'un tiers ?* Paris, ERES (Humus. Subjectivité et Lien social), 2005.

⁴²⁵ Patrice Melé, Corinne Larrue et Muriel Rosemberg, *Conflit et territoires*, Tours, Presses universitaires François-Rabelais, 2004. Pour un exemple spécifique au guidage, la catégorisation des visiteurs et les dynamiques internes au territoire visité produisent des conflits de façon mécanique. Même si le conflit ouvert est absent, les appartenances à des groupes créent des tensions. Et puisque l'identité est une forme de capital collectif, c'est donc par définition une certaine hostilité. Ainsi, les personnes peuvent être opposées du point de vue linguistique, philosophique et socio-économique. Le plus souvent, ces conflits surgissent entre des pays voisins qui ont une histoire commune.

⁴²⁶ Michele De Gioia, Mario Marcon *et al.* *Approches linguistiques de la médiation*, Padoue, Université de Padoue et Institut de médiation Guillaume Hofnung, 2016, p. 71. Occurrences relevées : compétence communicationnelle et actionnelle (identification de difficultés de compréhension entre deux ou plusieurs langues, traduction, interprétation et reformulation, à travers des « activités langagières de médiation » – orale ou écrite – dont les activités de « remédiation » telle que clarifier, faire clarifier ou réviser des hypothèses. Notion de citoyen européen comme acteur social, avec un rôle d'intermédiaire ou d'intermédiaire culturel dans la mobilité transnationale. Dans le cas de la médiation, l'utilisateur de la langue n'exprime pas sa pensée, mais reste un tiers, un intermédiaire entre ceux qui ne peuvent pas communiquer directement.

⁴²⁷ Jacqueline Deschamps, *La médiation. Un concept pour les sciences de l'information et de la communication*, Paris, Iste, 2018. Dire que le guide est un tiers, c'est déjà lui attribuer une fonction spécifique : « Le tiers est bien une tierce personne, neutre et impartiale. »

nous ne pouvons pas nier que ce volet existe dans l'activité du guide et fait partie de sa compétence collective contributive.

Ici le risque n'est compris ni comme un hasard, ni comme un danger, mais plutôt comme une mesure de l'action dans un environnement incertain, nouveau⁴²⁸. L'idée de risque est inséparable de l'aspiration à contrôler le développement de la compétence⁴²⁹. Le concept de risque peut aussi être un outil d'analyse pour comprendre la décision politique qui, dans le cas des guides, est articulée par la notion de sécurité. Les guides, souvent définis comme des gestionnaires de risques, sont responsables des groupes qu'ils encadrent. Gérer les risques au cours d'une visite guidée consiste à prendre les décisions pour le groupe en déplacement⁴³⁰.

La protection des personnes, des biens et de l'information est devenue le premier des droits dans l'organisation des voyages. La mise en place des mécanismes propres à l'institution de ces fins explique, en partie, la difficulté des actions publiques. Ces difficultés sont structurelles :

- les processus d'étatisation éloignent le public destinataire de ces politiques,
- l'intervention devient réactive : il est difficile à l'institution de reterritorialiser les compétences,
- l'emprise de la sécurité et de la protection – comme ressource marchande.

Dans cette situation, il y a une logique particulière qui consiste à agir sur les sites géographiques, en protégeant les cibles vulnérables aux actes malveillants et à passer sous silence la réflexion sur les facteurs sociaux de la délinquance, au profit de la seule mise au point de la stratégie de protection des victimes contre des acteurs prédateurs⁴³¹.

V.2. Le rôle de guide professionnel à l'aune de son champ d'action

Ces observations nous permettent de préciser que le guide se rattache au patrimoine par un double processus de communication, à partir de la médiation culturelle et par la médiation interculturelle. Sa compétence évolue en fonction des connexions propres à chaque milieu et

⁴²⁸ Anthony Giddens & Christopher Pierson, *Conversation with Antony Giddens. Making Sense of Modernity*. Stanford, Stanford University Press, 1998, p. 209.

⁴²⁹ Ulrich Beck, *La société du risque : sur la voie d'une autre modernité*, trad. Laure Bernardi, Paris, Aubier, 2001.

⁴³⁰ Octave Jokung-Nguéna, *Microéconomie de l'incertain : risques et décisions*, Paris, Dunod, 2001.

⁴³¹ L. Wacquant, « Les geôles du précarité », in *Vie sociale et traitements*, revue des CEMEA, vol. 124, n° 4, 2014, p. 13-18.

provoque ainsi certaines adaptations. Pour fonder cette affirmation, il est temps d'envisager le rôle du guide, à partir de son champ d'action.

Le rôle transforme l'action individuelle en action sociale : d'une part, l'exercice d'un rôle suppose nécessairement l'exercice corrélatif d'autres rôles (le rôle de guide a besoin du rôle du public et du rôle d'employeur) ; d'autre part, le rôle résulte d'un processus qui l'inscrit progressivement dans les pratiques sociales par les actions habituelles du quotidien. Les rôles peuvent être un :

- rôle prescrit (attentes de l'entourage vis-à-vis de sujet)
- rôle subjectif (attentes du sujet vis-à-vis de soi)
- rôle mis en acte (attentes des interactions)⁴³².

Si le rôle du guide peut être appréhendé à partir du champ de la médiation culturelle, comme nous avons essayé de l'évoquer plus haut, il peut également être perçu à partir du terrain lui-même, ou de son propre champ d'action. L'approche apparaît ici plus basique, mais elle se fonde sur le rôle réel du guide au contact de ses interlocuteurs, et à la spécificité de ses tâches, très largement réduites, le plus souvent, par rapport à ce que le champ de la médiation culturelle laisse envisager. C'est le propos des paragraphes qui suivent, insistant sur le rôle du guide à partir de son champ d'action. Les premières études approfondies⁴³³ sur la situation du guide moderne remontent à 1976. C'est le moment où « des modifications profondes [...] ont bouleversé les valeurs dominantes dans le monde du travail⁴³⁴ », provoquant un glissement de la qualification vers la notion de compétence⁴³⁵ en tant qu'ensemble de savoirs, savoir-faire.

Philip F. McKean (1976), en observant l'interaction entre les guides, les visiteurs et les habitants de Bali, a constaté⁴³⁶ qu'après l'ouverture de l'aéroport dans l'île en 1966, le nombre de visiteurs est passé de 11 000 en 1969 à 54 000 en 1974. Il a mis en évidence les besoins de ces visiteurs : 1) une intention forte de comprendre la culture balinaise par le biais de contacts directs avec la population locale ; 2) la nécessité d'un guide-interprète :

⁴³² Gosling P. *et al.*, *Psychologie sociale*. Tome 1 : *L'individu et le groupe*, Paris, Bréal, 1996, p. 17.

⁴³³ Le département Santé, Éducation et Bien-être de l'Université Brown à Washington, en partenariat avec l'UNESCO dans le cadre d'un séminaire conjoint sur "L'impact social et culturel du tourisme", initie une étude intitulée *An Anthropological Analysis of the Culture-Broker of Bali: Guides, Tourists and Balinese* en la confiant à Philip F. McKean. Pendant deux ans, 108 guides, 22 agences de voyages et les autorités publiques de l'île de Bali sont interrogés au moyen de questionnaires ; les résultats sont rapportés en 1976 (voir plus loin).

⁴³⁴ Fabienne Terraneo, Nadia Avanzino, « Le concept de compétence en regard de l'évolution du travail : définitions et perspectives », *Recherche en soins infirmiers*, 2006, vol. 87, n° 4, p. 16-24.

⁴³⁵ Jacques Leplat, « Collective activity in work: some lines of research », in *Le Travail humain*, 1994, vol. 57, n° 3, p. 209-226.

⁴³⁶ *Ibid.*

« Ils ont besoin [pour assister à des spectacles balinais, prendre des photos et acheter des souvenirs] de l'aide d'un expert local pour connecter les visiteurs aux spécificités locales. Les Balinais, d'autre part, ont besoin aussi d'un intermédiaire pour s'organiser en fonction des besoins des visiteurs⁴³⁷ ».

Certains types de visite étaient davantage demandés⁴³⁸, ce qui a conduit à une nouvelle conception de l'organisation de l'accueil des visiteurs. Ainsi, l'activité autour de la visite devient, d'une part, un facteur de production, un objet de gestion et d'organisation ; d'autre part, un élément du projet professionnel et/ou de loisir, ainsi qu'un enjeu social avec une visée de développement. La figure ci-dessous (Fig. 3) illustre cette organisation. L'auteur suggère de l'envisager comme un enchaînement de séquences, non pas définies *a priori*, mais à construire dans chaque action où différents acteurs se trouvent impliqués.



Fig.3 : Les guides font écran entre les locaux, les tour-opérateurs et les visiteurs étrangers.
Source: Adapté de Philip F. McKean, 1976

C'est à partir de ce fait qu'il convient de se questionner sur l'origine et les qualités des guides : « de quel milieu les guides sont-ils issus, quelle est leur formation et quelles valeurs animent leur action⁴³⁹ » ? En cherchant la réponse, Mc Kean introduit la notion de client roi dans le guidage. À partir de ce moment, le visiteur ennuyé devient un problème. Ce constat agit sur la mission du guide qui devient double : protéger les visiteurs du sentiment d'être mal accueillis et préserver la réputation des habitants, leur mode de vie, leur culture :

« [...] ne manquez pas d'indiquer aux visiteurs les « bons usages » ou les « bons comportements ». Il y a plusieurs façons discrètes de les aider, d'abord en démontrant votre propre respect envers la culture locale. Je ne laisse jamais mes visiteurs, quoi qu'ils fassent ».

S'appuyant sur ses résultats de recherche, McKean propose un concept de « guide-courtier » ou « guide-agent de culture » (*Culture broker*) selon lequel, dans l'espace fermé de

⁴³⁷ *Ibid.* Traduction de l'auteur.

⁴³⁸ "Basic 'Tour of Bali', including the volcanoes; certain easily-accessible villages where different arts and crafts are made and sold; important temple complexes; sites of archeological or historic importance; and scenic rides to the mountains, rice fields, or beaches."

⁴³⁹ *Ibid.*, p. 15 : Les trajectoires des guides balinais sont homogènes : tous de genre masculin, ils ont entre 20 et 35 ans, et d'un à cinq ans d'expérience professionnelle. Hautement diplômés et parlant couramment au moins deux langues, indonésien et anglais, certains parmi eux maîtrisent une troisième langue, danois, japonais ou français. La majorité (97 sur 108) est née sur place, et tous les guides interrogés sont établis à Bali.

la visite, il agit en médiateur entre les visiteurs étrangers et la population locale. La médiation est comprise comme une co-construction du sens entre le visiteur, le visité et le territoire. Elle prend en compte les intérêts de la population locale en vue de faire saisir les éléments clés de leurs spécificités, proposés par le guide aux touristes intéressés :

« [Les guides] sélectionnent des aspects de la culture balinaise à présenter aux touristes, les accompagnent aux spectacles, anticipent des impressions négatives et créent des possibilités de vivre l'expérience de la vie locale, même si elle n'est pas spontanée, [...] en servant d'intermédiaires entre les personnes de différentes cultures qui désirent communiquer et peuvent le faire à l'aide d'un service du guide ».

Cette conceptualisation du service du guide pointe une tension latente entre population locale et visiteurs : d'un côté, le guide est payé et employé par son client : son rôle est subordonné à un programme, selon les intérêts et les désirs de son client (aspect externe) et un conflit de valeurs du côté des visités en forçant leur nature balinaise et en adoptant parfois un comportement inhabituel pour faire preuve d'hospitalité (aspect interne). Cela vaut également pour l'hospitalité des Balinais, dans le cas de la participation des visiteurs aux cérémonies traditionnelles familiales, par exemple. Telle situation pose la question : comment accompagner le visiteur, alors que le service employeur a pour objectif la rentabilité ? Ce qui mène plus tard à qualifier la position de guide de paradoxale.

Le concept de guide « courtier de la culture » s'appuie sur deux principes : accueil et écoute. Il est nécessaire de comprendre que les notions ne recouvrent pas les mêmes champs, d'un continent à l'autre, d'une société à l'autre. Par exemple à Bali, « offrir un service » tient plus de la logique du don et s'inscrit dans un « donner-recevoir-rendre » et non « vendre »⁴⁴⁰. Ici, le « service » n'est pas compris dans les termes traditionnels de l'offre et de la demande occidentale, car accepter d'être gratifié pour l'hospitalité après la visite est perçu comme garantir l'offre, et non pas satisfaire la demande :

« Le service ne peut pas être compris comme une exigence ou exploitation, dès lors qu'il est compris en tant qu'une récompense. Pour les Balinais, il s'agit d'un biais pour le succès économique et de la récompense religieuse. Une telle vision les écarte de la servilité⁴⁴¹ ».

Même si l'exemple peut paraître éloigné du continent européen, cette logique anime encore largement certaines formes de guidage sur le territoire européen⁴⁴². La forme du métier saisie

⁴⁴⁰ François Mairesse, Fabrice Rochelandet, *Économie des arts et de la culture*, op. cit., p. 86-87.

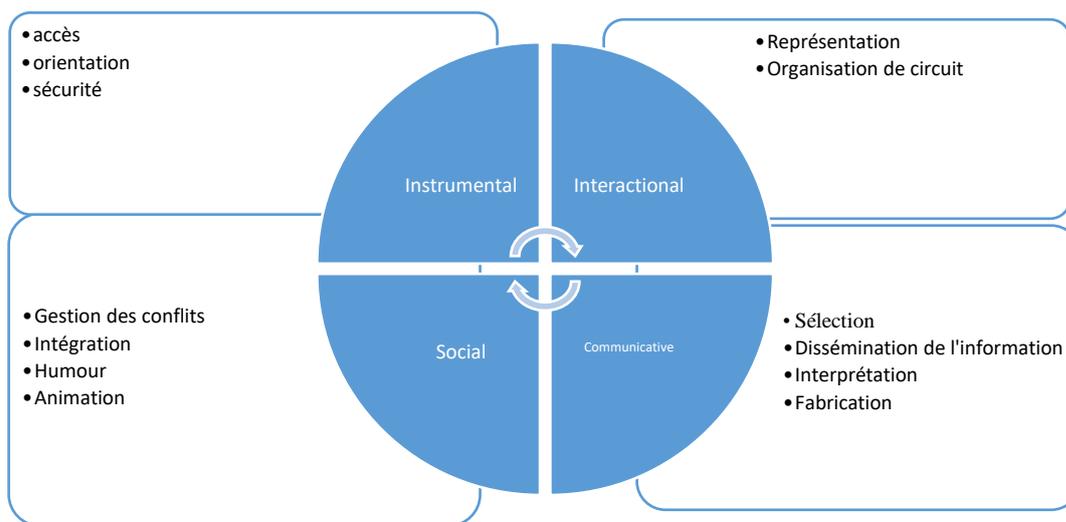
⁴⁴¹ Philip F. McKean, *An Anthropological Analysis of the Culture-Broker of Bali...*, op. cit. Traduction de l'auteur.

⁴⁴² Les Greeters offrent un service d'accueil bénévole aux visiteurs d'une ville ou d'une région.

comme celle du guide-courtier (*broker*, qui trouve son marché) fait douter de la logique du don⁴⁴³ dans l'action du guide, en sachant que toute forme concerne, non pas l'existence de la profession, mais le mode d'existence qui se traduit par l'organisation de l'activité. De plus, il ne s'agit pas uniquement des manières d'exister de la profession, mais aussi de sa socialisation à partir du champ d'action.

V.2.1. La dynamique et les dimensions du rôle du guide

Le concept de courtage de culture, évoqué par Philip McKean, permet de constater la polarisation entre médiation et courtage (*cultural brokering* ou *bridging*), mais les deux pôles, alternés, soulignent un modèle de comportement basé sur les quatre fonctions qu'a observées Eric Cohen en 1985. L'auteur distingue les dimensions : instrumentale, sociale, relationnelle et interactive de la façon suivante⁴⁴⁴ (Tab. 18).



Tab.18 La dynamique du rôle du guide

⁴⁴³ Georges Bataille, *La Part maudite*, in *Œuvres complètes*, Paris, Gallimard, 1976, t VII, p. 71. Dans l'exemple du fonctionnement des guides à Bali en 1976, nous pouvons percevoir les rudiments d'une société archaïque, dont l'un des traits était de ne pas tout mesurer en valeur économique. D'où il ressort la question suivante : ne s'agirait-il ici d'un « signe de gloire » ?

⁴⁴⁴ Eric Cohen, « The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role », in *Annals of Tourism Research*, Vol. 12, Issue 1, 1985, 5-29. Ce travail est repris par nombre de chercheurs qui choisissent les guides pour objet d'étude actuellement : « Numerous authors, beginning in the 1980s [...] have referred to Cohen's work and/or have undertaken to inventory, or have otherwise tried to capture, the diverse roles played by tour guides », « ... the guide's mediatory role, also considered by Cohen as a primary role of the professional tour guide », déclarent Betty Weiler et Rosmary Black (*Tour Guiding research...*, *op. cit.*). Mais, selon nous, Éric Cohen rapproche un peu trop, jusqu'à créer une certaine ambigüité, les rôles de guide, guide-interprète, guide-conférencier et guide touristique.

Source : adapté d'Éric Cohen, 1985

Cette répartition désigne des rôles à partir des tâches distribuées aux acteurs, en mettant en avant leur caractère transversal. Cette particularité permet de développer les compétences propres à chaque acteur en fonction de son positionnement. Dans le schéma présenté, nous voyons également la prise en compte des besoins spécifiques des visiteurs (humour, intégration, animation), autre constat qui émerge de l'étude de l'auteur et soulève la question de la normalisation du rôle de guide :

« ... dans le domaine où on cherche tellement à atteindre un niveau professionnel plus élevé [note E. Cohen,] persiste le manque d'un consensus concernant les questions les plus fondamentales de la pratique. Par exemple, Il existe clairement un fossé entre les besoins et les attentes des voyageurs de plus en plus nombreux et la perception des guides de leur rôle. Comprendre les raisons de cet écart est important pour établir des normes, des politiques, des compétences et des programmes de formation⁴⁴⁵ ».

Cette avancée démontre un besoin de spécialisation et de personnalisation de la visite. Mais la spécialisation, poussée à l'extrême, mène à l'éclatement en catégories. Dans les extrémités de tel processus, le guide peut être officiel (avec, généralement, deux ans de formation et une accréditation de l'Etat). Cette catégorie des guides a tendance à s'appuyer davantage sur les faits d'histoire et à construire des représentations formelles, moins thématiques et personnelles. Ce qui contraste avec les guides alternatifs (les guides bénévoles travaillant dans les organisations sans but lucratif) qui emploient des discours plus détachés. Les guides entrepreneurs (envisageant la visite guidée comme leur projet professionnel) suivent plutôt une logique de publicité dans leur visite. Enfin, les guides interprètes (indépendants qui travaillent avec les marchés étrangers) représentent l'esprit local et utilisent des contenus de l'expérience personnelle pour l'exprimer. De plus, une offre personnalisée empêche sa structuration et sa standardisation pour l'industrie. Dans cette conjoncture, il devient possible d'observer la dimension interculturelle de la visite qui tend à s'affirmer.

A l'issue de ce raisonnement, nous pouvons constater que la mission des guides est donc de garantir l'accès, l'encadrement, la cohésion et d'orchestrer les acteurs impliqués dans la visite guidée. Les guides assurent l'interaction par une approche pédagogique fondée sur une interprétation du contenu visité.

⁴⁴⁵ *Ibid.*, p. 70.

La recherche de Cohen sert de base à de nombreux chercheurs qui se penchent sur ce sujet. Par exemple au Canada, en 1993, Kathleen Lingle Pond prend le relais à partir du constat que : « Les guides touristiques, longtemps orphelins de cette industrie, sont maintenant sous les feux de la rampe⁴⁴⁶ ». Ainsi, l'auteur élargit davantage la conception du rôle du guide professionnel. Ces travaux permettent de reconnaître que le guide « encapsule l'esprit du lieu, pour ouvrir la fenêtre sur le site, la ville, la région ou le pays, et même pour tendre le miroir aux visiteurs en facilitant leur connexion avec la culture visitée⁴⁴⁷ ».

Pond propose une actualisation du modèle d'Eric Cohen, en précisant les compétences spécifiques attribuées au guide⁴⁴⁸ (tab.19).

⁴⁴⁶ Kathleen Lingle Pond, *The professional Guide...*, *op. cit.*, préface.

⁴⁴⁷ *Ibid.*

⁴⁴⁸ Le plus souvent bénévoles, les *docents* sont connus comme les guides locaux les plus efficaces, les mieux formés. Au cours de la deuxième moitié du XIX^e siècle, les musées se développent de manière importante et offrent des formations aux professionnels, qui dès lors deviennent visibles et parfois reconnus. Par exemple, l'École du Louvre émerge en 1920 et forme les commissaires d'exposition ; en 1930 l'Association des musées britanniques délivre ses premiers diplômes aux professionnels. Au XX^e siècle, même les plus petits musées ont leur système de formation à destination des professionnels recrutés.

Tab. 19 : Rôles d'un guide professionnel

Rôle	Compétences
Leader	Prise de décision, coordination, direction, conviction, création d'un environnement propice à ces actions.
Éducateur	Provocation, formation des attitudes et des valeurs, des émotions, des comportements appropriés à l'endroit.
Représentant	Transmission des contenus spécifiques de marketing ou la rhétorique orientée. Autrement dit « ambassadeur ».
Hôte	Accueil, accompagnement, plaidoirie, conciergerie, etc.
Médiateur	Médiation, facilitation, encouragement, geste juste, création d'une expérience multidimensionnelle et positive.

Source : adapté de Kathleen Lingle Pond, 1983.

Nous voyons ici un certain nombre de catégories nouvelles présentées comme des groupes de rôles (*roles-set*⁴⁴⁹) que le guide incarne simultanément. Une telle articulation s'avère problématique, dans la mesure où ces rôles peuvent ne pas être compris de la même manière par les guides, leurs employeurs et les visiteurs. Les guides observés par Pond considèrent que leur *prime obligation* est de contrôler le groupe, informer, montrer les lieux emblématiques, apprendre l'histoire, représenter l'État ou la ville et transmettre leur passion pour la région. Tandis que leurs employeurs déclarent recourir aux guides pour leur professionnalité et la passion de représenter la région. Enfin, les voyageurs, précise l'auteur, voient les guides plutôt comme des « compagnons », qui devraient s'occuper surtout de leur situation spécifique. Le tableau suivant (Tab. 20) décrit la fonction du guide provenant des variantes des rôles issues de telle situation observée par l'auteur.

⁴⁴⁹ Robert K. Merton, *On social structure and science*, Chicago/Londres, The University of Chicago Press, 1996, p. 113. Merton décrit le groupe de rôles comme un "complement of social relationships in which persons are involved because they occupy a particular social status. For instance, the role of a doctor has a role set comprising colleagues, nurses, patients, hospital administrators, etc. According to Goffman the "role set" is the various kinds of relevant audiences for a particular role."

Tab.20 Les dénominations des guides et la multiplicité de leurs rôles

DENOMINATION	FONCTIONS
GUIDE TOURISTIQUE [TOUR GUIDE]	Conduit la visite et informe les visiteurs. Le terme est employé pour désigner les divers professionnels de l'accompagnement comprenant organisateurs du voyage, guides accompagnateurs et guides des musées.
GUIDE DE LA VILLE [URBAN GUIDE]	Présente l'histoire de la région et assure des visites de courte durée. Dans certaines villes, il s'agit des guides certifiés (ayant réussi les épreuves à l'entrée du métier).
GUIDE OFFICIEL [GOVERNMENT GUIDE]	Il est employé par l'État : le gouvernement local ou national, pour montrer aux visiteurs les institutions historiques, culturelles, politiques et pittoresques les plus importantes.
GUIDE-CONDUCTEUR [DRIVER GUIDE]	Interprète les paysages régionaux traversés, interagit avec les passagers, les distrait et organise des excursions en conduisant des véhicules de locomotion. Dans certains endroits telle activité, incompatible avec la conduite (une responsabilité importante), est interdite..
GUIDE DES VISITES D'AFFAIRES [BUSINESS OR INDUSTRY GUIDE]	Employés par des entreprises pour montrer les locaux de l'entreprise, promouvoir son activité et sensibiliser les visiteurs à la production. Formés au sein des entreprises, ils ont parfois un double statut de guide et d'agent commercial.
GUIDE DES LOISIRS [ADVENTURE GUIDE]	Sportif qui intervient dans le cadre du voyage d'aventures pour les activités sportives : alpinisme, vélo, pêche, rafting... A validé une formation intense où les questions de sécurité sont essentielles, et dont en situation professionnelle il porte la responsabilité.
TOUR-MANAGER	Représentant de l'organisateur de voyages présent lors de la visite. Responsable de son bon déroulement et de l'organisation, il fournit des informations pratiques et simples, quand le guide de la ville est indisponible.
GUIDE- INTERPRETE [INTERPRETER]	Etabli sur le site, il intervient surtout dans les espaces publics pour faire vivre l'expérience du site aux visiteurs. Parfois, il se déplace hors site pour des actions d'animation ou pour des raisons de la formation.
GUIDE-INTERPRETE OFFICIEL [DEPARTMENT OF STATE ESCORT INTERPRETER]	Ce guide se distingue par la maîtrise des langues étrangères. Il accompagne les délégations à travers le pays, assure aux visiteurs la compréhension des espaces traversés, le confort et garantit le programme établi de la visite.
GUIDE DE L'ESPACE MUSEAL [DOCENT]	Présent dans toutes les villes et musées, centres d'information, églises, monuments historiques et tout autre lieu de visite, il a suivi une formation longue par l'institution qui l'emploie ; en contrepartie, il s'engage à se rendre disponibles en cas de besoin.

Source : Kathleen Lingle Pond, *The professional Guide*, 1993, p.14-31.

Dans le tableau présenté, nous pouvons voir que la définition de la compétence – et, par-là, de la fonction et du rôle – est en forte corrélation avec le milieu dans lequel le guide intervient. Un regard pluridisciplinaire permet d'aborder le champ de son action. Ainsi, leadership, aisance à s'exprimer en public, sens de la pédagogie et de la didactique, expertise en interprétation et en gestion, constituent une compétence générique. Forte de ce constat et contrairement à McKean et à Cohen, Pond observe les guides en tant que groupe professionnel socialement construit, prenant en compte le travailleur, ses pairs, son « public » et sa hiérarchie, tous orientés vers un « faire ensemble ». Cette systématisation du rôle inspire à Rosemary Black et Betty Weiler de proposer une palette de rôles, en 2010, que les auteurs regroupent comme suit⁴⁵⁰ :

⁴⁵⁰ Weiler & Black, *Tour Guiding research...*, op. cit., 2015, p. 23. 1. Interprète/pédagogue ; 2. Informateur ; 3. Leader ; 4. Générateur des valeurs de la conservation, acteur-modèle, 5. Catalyseur - rôle social ; 6. Courtier de la culture/médiateur ; 7. Navigateur/protecteur ; 8. Organisateur de la visite et du groupe ; 9. Représentant de l'entreprise, praticien des relations publiques ; 10. Facilitateur de l'accès aux lieux non publics.

1. Gestion de circuit [*Tour management*], centrée sur la gestion du groupe.
2. Gestion de l'expérience [*Experience management*] centrée sur les motivations, la médiation et l'engagement ou la stimulation, l'information et le *mentoring*, le travail du groupe.
3. Gestion de la destination et des ressources [*Ressource/destination management*], incluant les besoins de la communauté d'accueil, qui se traduit par deux autres rôles :
 - a) le guide motive les visiteurs à respecter l'environnement ;
 - b) il construit et propose un discours à même de stimuler la réflexion à long terme, associé à son engagement envers l'environnement.

La réflexion menée autour de la construction du rôle du guide professionnalisé souligne la fonction de représentation découlant de deux facteurs : l'espace représenté et les attentes des visiteurs, ce qui permet de voir les passerelles par lesquelles le guide se positionne dans le champ de la médiation, laquelle est conçue comme un accompagnement vers l'exercice de l'égalité⁴⁵¹. « Il s'agit bien de défendre une égalité de droit, d'accès aux pratiques et aux biens culturels⁴⁵² » qui vise la liberté de vivre son identité culturelle.

V.2.2. Les composantes de la fonction du guide pour préciser le champ d'action

La deuxième actualisation du concept de Cohen est opérée par De Brito, pour préciser le champ de l'activité de *guide-interprète*⁴⁵³ à travers ces tâches présentées plus loin :

- A. « Accompagnement physique (montrer le chemin) :
 - a) orientation : choisir un itinéraire optimal et savoir le modifier en route en cas d'obstacles ;
 - b) l'accès au site qui est un territoire socialement organisé : veiller à ce que l'échange entre les visiteurs et les visités soit équilibré ;
 - c) le guide doit assurer la *sécurité* et le confort du groupe.
- B. Organisation de la visite –leadership orienté vers la cohésion du groupe :
 - a) gestion des conflits ;
 - b) inclusion en vue de la socialisation et l'esprit de groupe ;
 - c) savoir créer une ambiance positive pendant la visite ;
 - d) divertir le groupe.
- C. Médiation – communication organisée pour créer et faciliter le contact entre le groupe et la communauté locale, les monuments, les institutions. Elle se compose de :
 - a) la représentation : le guide incarne un savoir sur l'environnement où il œuvre ;

⁴⁵¹ Serge Saada, *Et si on partageait la culture. Essai sur la médiation culturelle et le potentiel du spectateur*, Paris, Editions de l'Attribut (La Culture en questions), 2011.

⁴⁵² Déclaration. Culture du cœur. Observatoire de la médiation culturelle dans le champ social : https://www.culturesducoeur.org/Observatoire/MotClef?ID_MOT_CLEF=5, consulté en septembre 2020.

⁴⁵³ Luis Miguel de Brito, « O Guia-Intérprete: Mediador Intercultural », in *Revista Turismo&Desenvolvimento*/n°10, 2008, p. 64-84.

- b) l'orientation dans le choix des produits dérivés du service (restaurant, urgence, sortie, option facultative).
- D. La communication et l'interprétation des contenus :
 - a) collecte et tri des données
 - b) élaboration d'une stratégie de communication compte tenu des attentes de la clientèle
 - c) interprétation de ce contenu en mode interculturel ;
 - d) production d'un discours »⁴⁵⁴.

De Brito propose d'introduire la notion d'information touristique en la séparant strictement de l'interprétation. L'information touristique est un ensemble de données (textes, images, sons, chiffres, cartes, récits, codes, bases de données) composant ou sous-tendant le message adressé aux touristes. 1) *Inform*, c'est traiter les données et les présenter de manière structurée dans un but précis, avec une obligation d'impartialité (pour l'auteur, le tri des données constitue déjà un choix marqué du chercheur). L'exercice du pouvoir doit être discret avec une orientation claire vers le résultat (problématique propre à tous les métiers de la communication). La fonction de l'information est de réduire l'incertitude de l'interlocuteur, pour lui permettre ensuite de faire des choix en autonomie ; elle facilite la prise de décision. Mise à disposition des touristes, structurée et réfléchie, elle vise à apporter des connaissances authentiques⁴⁵⁵, connaissances que recherchent les touristes.

2) En ce qui concerne *l'interprétation*, nous savons, après Freeman Tilden, qu'il s'agit d'une activité éducative ayant pour but la création de sens par le biais d'objets de curiosité, de l'expérience directe et par les moyens de l'illustration, plutôt que par la communication factuelle ou formelle. L'interprétation doit être informative et porter sur les faits historiques ou la vérité, dont les sources peuvent être vérifiées, tout en prenant en compte que l'histoire elle-même est le résultat d'une interprétation⁴⁵⁶. Le guide-interprète a un rôle clé dans le processus de « sacralisation » d'une destination touristique. Les observations de De Brito permettent de saisir la direction dans laquelle l'activité de guide-interprète évolue, à la lumière de l'interprétation et de l'information. C'est ce que résume le tableau suivant (Tab. 21).

Guide-informateur 18^e s. 2003	Guide-interprète et conférencier 2003-2018
Processus de communication	Processus de communication

⁴⁵⁴ Dans sa thèse, De Brito prend en compte la mondialisation comme un élément du contexte dans lequel s'opère la production du discours. En se référant aux travaux de Robertson et Salazar, il avance que les guides sont à la recherche d'un discours « glocal », qui s'efforce d'utiliser concepts et images appartenant à un univers de références commun qui transcende les différences ("intime processus de mondialisation et de localisation", Salazar, 2006).

⁴⁵⁵ De Brito, *O GUIA-INTÉRPRETE...*, op. cit., p. 174.

⁴⁵⁶ Freeman Tilden, *Interpreting Our Heritage*, Chapel Hill, University of North Carolina Press, 1997, p. 8 cité par de Brito in *O GUIA-INTÉRPRETE...*, op. cit., p. 175.

Démonstration des savoirs	Révélation des sens
Synthèse des données	Transmission du message
Activité d'information	Activité d'éducation
Expérience indirecte	Expérience personnelle
Probabilité des répétitions	Absence de répétition
Risque de manipulation	Lien social
Coordination des données	Echanges interculturels

Tab.21 : La fonction du guide resituée dans la communication interculturelle

Source : Luis Miguel de Brito, 2008

Ainsi, nous en déduisons que l'interprétation est une approche de la communication qui inclut l'information, sans s'y réduire. C'est souvent un commentaire à propos de l'espace traversé allant au-delà de l'information formelle.

« Libérer la parole pour faire advenir le ressenti, parvenir à l'exprimer, enrichir l'expérience et en échanger les formes, voilà très certainement un noble objectif assigné à la médiation, mais insuffisant pour transformer le médiateur en « passeur ». Parmi les autres conditions nécessaires, figure l'interprétation. Concept révélant une tradition, le terme parfois se substitue à celui de médiation⁴⁵⁷ ».

Si nous prenons l'interprétation comme outil de communication, sa mobilisation sera une compétence, inscrite dans la fonction qui consiste à relier la conception des projets aux visiteurs, à travers les éléments suivants :

- Orientation (dire où ils sont et ce qu'ils peuvent faire)
- Animation de la discussion ou dialogue
- Création de l'expérience personnelle pour les visiteurs donnant du sens à leur visite
- Encouragement à agir et, parfois aussi, à modifier la manière de réfléchir à travers les exemples et les liens mis en avant, issus des cultures différentes
- Mise en valeur de la communauté d'accueil par la représentation
- Transmission des valeurs attachées au lieu, monument ou objets.

Cette transmission est souvent langagière et discursive.

« Entre espace et pratique existe le paradigme linguistique qui est le rapport signifiant et signifié. Autrement dit, c'est en parcourant l'espace, en marchant dans l'espace qu'on lui donne du sens. L'espace est aussi

⁴⁵⁷ Serge Chaumier, François Mairesse, *La médiation culturelle, op. cit.*, p. 127.

signifiant en fonction des régimes de droit qui le rendent possible ou pas⁴⁵⁸ ».

La médiation devient un processus de régulation et de construction de sens pouvant ouvrir à de nouvelles perceptions. Le guide opère avec des filtres (« quoi, quand, où et comment ») et cette responsabilité de choisir ce qui sera vu, regardé, expérimenté confirme la composante politique du rôle du guide – largement sous-estimée par les professionnels. Selon De Brito, ce refus de reconnaître la compétence d’influencer est, en partie, dû à un manque de dialogue entre le monde académique et le monde du métier. Quant à l’influence d’un lieu sur l’expérience de la visite, c’est un domaine largement exploré par la sociologie sémiotique.

On se rappelle qu’à partir des années 1990, et dans la perspective de la sociologie interactionniste, « un faisceau de tâches », variables dans le temps et l’espace, constitue un métier. Le métier représente un groupement professionnel organisé dans un « faire ensemble » englobant le travailleur, ses pairs, sa hiérarchie mais aussi les bénéficiaires de la prestation de services⁴⁵⁹. En nous référant à la recherche de Pierre-Michel Menger, nous savons qu’une analyse des tâches devient un principe d’analyse générale du travail, qui permet de hiérarchiser le métier. D’après l’auteur, une fois la décomposition analytique d’un métier opérée, nous pouvons examiner la force du lien entre le métier considéré dans son ensemble et chacune des tâches qu’il comporte⁴⁶⁰.

Si nous avons vu que, dans les documents stratégiques, elle se limite à un processus de communication au service de la protection et de la valorisation du patrimoine, ou dans un des premiers textes de Freeman Tilden, elle est pensée en termes de provocation, dans la médiation culturelle à partir du métier de guide, l’interprétation remplit trois fonctions⁴⁶¹ :

- a) *production culturelle, soit actualisation des traditions,*
- b) *intégration sociale, soit coordination,*
- c) *socialisation, soit interprétation culturelle des besoins.*

Dans ce sens, savoir dire quelque chose à quelqu’un, contient plus d’éléments que le savoir relatif à la vérité⁴⁶². Le rôle d’interprète, ici, consiste à expliciter le sens « donné » des objectivations, qui ne peuvent être comprises qu’à la faveur des processus de communication.

⁴⁵⁸ Damien Masson, « La perception embarquée : analyse sensible des voyages urbains », thèse de doctorat, Université de Grenoble, 2009.

⁴⁵⁹ Marc Perrenoud (dir.), « Introduction », in *Les mondes pluriels de Howard S. Becker...*, op. cit.

⁴⁶⁰ Pierre-Michel Menger, « La dramaturgie sociale du travail. Une conception interactionniste de la stratification », in Marc Perrenoud, *Les mondes pluriels de Howard S. Becker*, op. cit., p. 207-237.

⁴⁶¹ Jürgen Habermas. *Morale et communication*, Paris, Cerf, 1986, p. 46.

⁴⁶² *Ibid.*, p. 48.

Conclusion du chapitre

Les guides partagent certaines missions avec les médiateurs, mais il ne faudrait pas que cette « juxtaposition des deux types de fonctions entraîne un malaise identitaire⁴⁶³ ». Leur rôle d'agent actif est largement sous-estimé, tant par la recherche académique que par les autorités publiques et les professionnels eux-mêmes. Or, la manière dont les guides opèrent et appartiennent au monde évoque, sans ambiguïté, ce volet.

Rappelons d'abord que, dans cette étude, l'accent est mis dès le départ sur le guide, et non pas sur sa production. La compétence du guide est un recours à des ressources et la capacité de les déployer dans le contexte du guidage que les acteurs cherchent à structurer, pour pouvoir la mobiliser dans une perspective de circulation libéralisée. Pour qu'il soit possible de la reconnaître et de la légitimer, cette compétence ne peut pas être uniquement théorique ou désincarnée. De ce fait, il est important d'éviter de déterminer en amont les facteurs organisationnels : logique de l'organisation, lieux d'action, culture professionnelle, rôle, fonction et mission.

Si la communication est le côté actif de la culture, de la même façon le comportement apparaît comme un aspect visible de la compétence⁴⁶⁴. Cette formulation conduirait vers la reconsidération du concept de médiation⁴⁶⁵ en tant que processus :

- a) visant à « réduire la distance » entre deux pôles en tension en vue d'assurer des droits d'accès,
- b) étant au service d'un processus de socialisation/resocialisation aussi bien que de changement/transformation.

Il se traduit dans l'activité de guide par la spécialisation. L'exemple qui suit en est une illustration.

« [...] La médiation culturelle se situe dans une temporalité courte, à la différence de la temporalité de l'éducation ; elle se distingue également de l'animation socio-culturelle en posant que ce qu'elle doit donner à comprendre, ce dont elle doit faciliter l'appropriation, est déjà là [...]. La

⁴⁶³ Abdelbaki Belfakih, Bruno Péquignot (dir.), *Professionnalisation des métiers des arts, de la culture et des médias*, op. cit., p. 125.

⁴⁶⁴ Yves Winkin, « Ray Birdwhistell (1918-1994) : Penser la communication autrement », in *Recherches en communication*, n° 5, 1996 : <http://sites.uclouvain.be/rec/index.php/rec/article/viewFile/1241/1091>, consulté en janvier 2020.

⁴⁶⁵ *Ibid.*

médiation s'organise en un ensemble de métiers s'instituant progressivement, en s'inspirant des partitions qui existent dans tous les métiers : conception de politiques, de stratégies et d'actions [...]»⁴⁶⁶.

Dans ce cas, le guide aurait pour fonction la transmission des valeurs. Son rôle attribué serait celui de représentant. Il communique afin de proposer une interprétation des espaces traversés, adaptée au langage du visiteur. Le guide recourt à sa technique spécifique d'interprétation.

Les personnes participent à la visite guidée de manière active, c'est pourquoi le terme de visiteurs semble plus approprié que celui de public.

La difficulté de définir l'activité du guide que nous venons d'esquisser dans les chapitres précédents pourrait être surmontée par la mise en avant, dans sa fonction, de la dimension de médiation. Cette notion, ainsi décrite, se rapproche du système de la communication participative⁴⁶⁷. Dans ce cas, les guides, en acceptant les transformations de leur champ d'action, pourraient devenir à long terme des opérateurs culturels au sens le plus large, tel qu'évoqué par la médiation culturelle.

Dernier point, les racines de la médiation culturelle sont liées à l'inclusion, au développement culturel et à la démocratisation de la culture. Par-là, elle garde toujours un lien avec d'autres types de médiations. L'activité du guide, de par sa nature, maintient des liens avec le patrimoine et la culture, malgré l'institutionnalisation de sa fonction par le biais de l'interprétation, la représentation des contenus et le contact avec les visiteurs.

Pour comprendre les raisons profondes de l'action du guide, il nous faut, maintenant regarder comment lui-même comprend sa fonction et construit sa compétence de l'intérieur : ce sera l'objet de la section suivante.

⁴⁶⁶ Caillet et Coppey, 2004 cité par Marie-Christine Bordeaux et Elisabeth Caillet, « La médiation culturelle. Pratiques et enjeux théoriques », in *Culture & Musées*, p. 139-163.

⁴⁶⁷ Guy Bessette, *Communication et participation communautaire. Guide pratique de communication participative pour le développement*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2004.

Chapitre VI. La nature de l'activité saisie de l'intérieur : la perception par les guides

À tout moment nous baignons dans le monde, et nous recevons des informations sur le monde. Ce sont les informations sur le monde, mais ce sont aussi les informations sur nous-mêmes. Et nous visons à tout moment à nous donner des représentations de ce que nous éprouvons. Et ces représentations peuvent être sensorielles, émotives et motrices. Ce sont les images psychiques, mentales que nous fabriquons. Et puis, ces représentations sont verbales, ce sont les mots que nous utilisons, pour parler aux autres de ce que nous éprouvons⁴⁶⁸.

On retrouve, dans ce propos de Serge Tisseron qui s'intéresse au désir d'appartenir au groupe à travers le monde des images, une illustration de l'action de guide autour du principe de la représentation. Elle jette une lumière sur le jeu de gestes. Les procédés évoqués indiquent la voie par laquelle le guide rend manifestes ses passions. Nous y voyons également apparaître une situation particulière qui rend les uns porteurs d'idées que les autres ne sauraient exprimer. Or, nous pouvons reconnaître le même type de propos dans la manière dont les guides décrivent eux-mêmes leur situation professionnelle.

« Le guide garantit une tranquillité d'esprit au tour-opérateur en offrant un service professionnel de qualité et sur-mesure. La visite c'est une découverte, les guides aident les visiteurs à regarder/comprendre/apprécier ce qu'ils voient au fur et à mesure. Le travail de guide consiste aussi à responsabiliser les visiteurs dans la protection de l'environnement, la paix et le patrimoine naturel et culturel pour les générations futures. Les guides, ambassadeurs d'un territoire, ont l'obligation de prendre en charge les visiteurs⁴⁶⁹ ».

Ensuite, il y a une dissonance, dans les opinions exprimées, entre les guides qui nourrissent plutôt une vision de service :

« La visite guidée est une vitrine du pays, de la ville ou de la région. Pour moi, ce métier représente : rencontrer les gens et montrer mon pays, continuer à étudier l'endroit où je vis et apprendre comment vivent les autres. Tout ceci n'est pas clairement défini et ne devrait pas l'être, puisque la flexibilité est un outil principal du guide, qui lui garantit aussi la possibilité de s'adapter aux cultures différentes des visiteurs en leur

⁴⁶⁸ Serge Tisseron, Conférence : « Propagande, publicité, information et désinformation », n° 160, 8 juin 2000, https://www.canal-u.tv/video/universite_de_tous_les_savoirs/propagande_publicite_information_et_désinformation.39995, consulté en octobre 2020.

⁴⁶⁹ Entretien, guide-expert, représentante des guides écossais, Berlin, mai 2014.

offrant une expérience d'homme à homme. Le rôle de l'ambassadeur est dominant [...] ⁴⁷⁰ ».

Pour d'autres guides, en revanche, la profession voisine davantage avec service commercial et publicité :

« Le guide est un ambassadeur qui assure que la visite se déroule selon le programme. Il aide à comprendre en expliquant les éléments de la visite, à sa manière, originale, ce qui donne de la valeur ajoutée au produit final du tour-opérateur et à l'expérience de la visite du visiteur. Le guide sert à la présentation de l'information d'une façon intéressante, à faire plaisir aux personnes qui viennent, à faire de la publicité sur son pays, à enrichir l'économie du pays. La visite guidée est une présentation du pays à travers l'histoire, les traditions et les demandes des touristes ⁴⁷¹ ».

La définition par la description de l'activité *in situ* et de la compétence spécifique du guide apporte plus d'éléments sur la manière dont l'activité est vécue par les professionnels. En choisissant les situations à décrire, le guide montre quelles images il nourrit de son métier :

« Le guide est engagé pour sa qualification, qui garantit qu'il a le savoir et le savoir-faire de transmettre les connaissances, interpréter le patrimoine et permettre au visiteur de vivre une expérience du pays à travers son histoire, ses habitants, son développement. Son savoir-faire spécifique est d'organiser la visite pour que le programme soit respecté, les réservations des hôtels et des entrées garanties, et de coordonner le travail du conducteur de transport, d'anticiper les difficultés que les visiteurs peuvent éprouver durant leur séjour (accident personnel, malaise, embouteillage, route barrée, réservation de l'hôtel incorrecte... cette liste est sans fin). La visite doit être conduite dans un langage spécifique, adapté aux besoins spécifiques du groupe. Les guides sont auto-entrepreneurs. Le guide aide les gens à s'amuser ensemble. Le voyage est une occasion d'apprentissage à travers une autre culture, que les gens peuvent s'accorder et que le guide peut rendre inspirant. Par ailleurs, les guides bénévoles peuvent être aussi les guides professionnels. Moi, je suis guide bénévole et j'ai été formée pour. Cela ne m'empêche pas de travailler à mon compte ⁴⁷² ».

Retenons que les services des guides sont adaptés aux visiteurs, que la visite revêt un aspect didactique, avec, par ailleurs, une notion « d'aide à la personne » fortement présente dans le discours des guides. Les témoignages recueillis représentent une vision homogène de l'activité et soulignent le cadre imposé par l'interaction.

« Guide touristique ; guide-interprète : personne conduisant une visite dans la langue choisie par les visiteurs et interprétant le patrimoine culturel

⁴⁷⁰ Entretien, guide-expert, représentante de l'Association nationale des guides tchèques, Prague, mai 2015.

⁴⁷¹ Entretien, guide-expert, Padoue, mars 2018.

⁴⁷² Entretien, guide-expert, représentant des Blue Badges, Londres, mai 2015.

et naturel d'une aire géographique déterminée. Cette personne, habituellement, a une qualification spécifique pour guider sur ce territoire, qualification généralement délivrée et/ou reconnue par les autorités compétentes du pays⁴⁷³ ».

VI.1. Les phases de la visite guidée

Les compétences du guide se traduisent par des opérations adaptées au type de visite⁴⁷⁴. L'interprétation réussie du patrimoine est son objectif, mais, pour la mettre en pratique, plusieurs conditions doivent être réunies :

« Pour préparer une bonne interprétation de la Guerre froide, dont je serais moi-même satisfait, cela m'a pris un an : pour trouver les termes justes, pour tester comment ils sont compris dans les différentes cultures, les récits nationaux des cultures différentes, trouver des anecdotes et les situer dans le contexte de la ville, pour que cela crée du sens à chacun. Tout cela demande une très longue recherche et préparation, malgré le fait que je ne l'évoque que pendant 15 minutes lors d'une visite de trois heures. Et je ne suis pas rémunéré pour ce travail de recherche, ce n'est que ma responsabilité personnelle⁴⁷⁵ ».

Seuls quelques jours séparent le moment où le guide reçoit une commande (programme de sa visite) et l'arrivée physique de son client. Pour que cette rencontre devienne une expérience satisfaisante, il revient au guide de s'investir dans sa préparation.

a) Se documenter, première phase

Il s'agit d'abord d'être qualifié pour intervenir en tant que guide, mais aussi d'être formé de manière continue : visiter des expositions, effectuer des voyages d'études afin d'améliorer son offre et la renouveler à partir de son expérience personnelle. Les guides travaillent simultanément sur différents projets de visite. Il n'est pas rare qu'ils mènent plusieurs vies professionnelles. Le guide organise son calendrier selon des axes différents, comme les coûts et les ressources :

« Pour une nouvelle exposition au Palais des Beaux-arts [de Bruxelles], on n'a l'information que quelques mois à l'avance, donc il faut aller la visiter, chercher des catalogues, vérifier, étudier, visiter aussi les expositions qui sont reliées à ce thème. Parfois, les musées mettent en place une visite préparatoire, vous avez un commissaire d'exposition qui fait la visite complète avec nous et nous avons un catalogue qui nous est

⁴⁷³ *Dictionnaire normalisé du tourisme*, Berlin, Beuth, 2004, p. 21.

⁴⁷⁴ Visites « interdites », visites guidées mises en scène ou théâtralisées, visites guidées secrètes, visites guidées avec moyens de locomotion originaux, visites guidées sensorielles [*Walking tours, Motorcoach tours, Driver-guiding, Automobile tours, Limousine tours, Familiarization tours, Incentive tours, Meeting and Convention tours, Step-on tours, Public tours*].

⁴⁷⁵ Entretien, guide-expert, Berlin, 2014.

fourni. Mais le public attend plus que ce qu'ils peuvent trouver eux-mêmes dans le catalogue, donc il y a toute une préparation annexe. C'est trouver un maximum de livres sur le sujet, pour voir les connexions. Par exemple, si c'est sur les natures mortes espagnoles, il faut faire le lien avec les natures mortes de nos régions, des autres expositions qui vont être organisées dans le même cadre, qui peuvent faire un complément, le lien avec ceux que connaît déjà le public de par sa culture. Quand j'ai un public espagnol, j'essaie de parler aux visiteurs par rapport à ce qu'ils connaissent. Tisser des liens qui permettent de contextualiser⁴⁷⁶ ».

L'objectif majeur qui apparaît dans les entretiens que nous avons menés auprès d'une série de guides experts européens est de « donner le goût du lieu visité », d'en montrer des aspects différents en un minimum de temps, pour donner envie aux visiteurs de revenir et d'en savoir plus. Les guides atteignent cet objectif en permettant aux visiteurs de se reconnaître dans leurs récits, à travers les liens et connexions qu'ils tissent avec l'espace visité :

« On sait que les gens cherchent à s'identifier et à pouvoir dire : « Ah oui, tiens, on a cela en commun », et faire le lien. Les visites sont toutes de contenu, peu importe qu'elles se produisent au musée ou dans la ville. Quand on a des visites thématiques, c'est aussi de contenu. Pour la littérature, on parlait de Dumas, Baudelaire, Victor Hugo, mais en raccrochant tout cela à la ville, cela fait voir la ville sous un autre aspect. Parce que ce sont aussi des Bruxellois qui connaissent déjà les lieux, mais ils les voient autrement⁴⁷⁷ ».

b) Préparer et tester le contenu des visites

Les guides ciblent les sujets qu'ils comptent traiter durant la saison. Ils activent les veilles des actualités, suivent des cours d'économie et de statistiques, prennent des rendez-vous avec les équipes dirigeantes des musées et des sites pour s'accorder sur les principaux moments des actions en commun. C'est le temps idéal pour rencontrer de futurs partenaires de travail, visiter les lieux avec les experts, noter les horaires, contacts des responsables des lieux, l'information pratique indispensable. L'exemple suivant montre combien cette phase préparatoire est riche :

« Plus je lis en dehors du champ réduit de l'histoire artistique et culturelle de Paris, plus je peux mettre des choses dans mes conférences et mes visites, pour pouvoir parler sociologie, ethnologie, psychologie, neurologie et pouvoir surprendre mes visiteurs. Parce que je tiens à ce que les gens qui pensaient apprendre des choses sur Montmartre apprennent beaucoup de choses générales d'un seul coup.

Je n'ai pas vraiment l'impression de travailler, mais en réalité, c'est comme si je bossais comme une brute tout le temps. Je lis tout le temps. Mais ce n'est pas un devoir pour moi, c'est un plaisir. Je lis tout ce qui est

⁴⁷⁶ Entretien, guide-expert, Bruxelles, avril 2018.

⁴⁷⁷ *Ibid.*

sur le sujet, d'abord tout ce que j'ai dans ma bibliothèque personnelle, puis je regarde autour ; j'utilise aussi parfois Wikipédia. Donc, je m'immerge dans le sujet. Et je n'ai pas de moyenne de temps. Parce que je connais déjà le sujet en long, en large et en travers. Parce que je tombe sur un livre où je trouve 90% de l'information dont j'ai besoin. Et puis, il y a des conférences pour lesquelles, en réalité, je ne connais rien : alors je bosse comme un malade. Je lis et c'est un plaisir pour moi, mais en même temps c'est professionnel, parce que tout ce que je lis me sert. Je n'ai pas de méthode fixe pour préparer une conférence.

En ce moment, je me spécialise dans les visites des entreprises et, un jour, on m'a demandé une conférence sur Hergé. Donc j'ai regardé quels sont les livres sur Hergé, j'ai pris une bibliographie de Hergé, et plein d'autres choses à côté... Cela dit, même si cette conférence m'a été payée 350 euros, j'ai passé plus 20 heures à travailler dessus. Travailler cette conférence sur Hergé, c'est l'un des plaisirs du métier. Pour moi, l'une des plus grandes joies du métier, c'est merveilleux, c'est un métier où on est forcé d'apprendre !

Ce qui est le plus important dans ce métier, comme dans les autres métiers de la communication, ce n'est pas ce que je sais, ce qui compte c'est ce que les gens retiennent. Vous débutez dans le métier, vous voulez montrer que votre diplôme, on ne vous l'a pas donné pour des prunes. Ce qui compte, c'est ce que les gens retiennent quand ils partent, quand ils sortent de la salle.

En fait, j'ai un grand plaisir dans la vie, allumer des ampoules dans les têtes. Ah ! c'est ça ! Vous voyez les yeux qui s'illuminent, il y a quelqu'un qui a compris quelque chose. C'est ça, le vrai plaisir de ce métier. Et si vous faites bien ce métier, cela vous arrive très souvent ! Et là vous êtes heureux, la personne en face est heureuse et vous gagnez de l'argent. Et c'est à ce moment-là, quand le client dit à d'autres personnes « Ah ! c'était vachement bien, d'ailleurs... » et hop ! il raconte aux autres. Parfois ce sont des choses très intellectuelles qu'ils veulent transmettre, et parfois ce sont des petits détails. Alors il faut avoir plein de ces petits détails marrants dont les gens se souviennent. Par exemple : combien y a-t-il de cathédrales à Paris ? Des détails comme ça, il en faut 100, 150 par visite pour toutes les situations...

Avant d'être guide, j'étais comme tout le monde, j'allais dans les musées, puis je voyais... je passais quinze secondes devant les tableaux, je décidais impérialement « j'aime ou je n'aime pas » et c'était terminé. Qu'est-ce qui se passe maintenant ? Ça fait vingt-six ans que, quasiment tous les jours, je suis devant des chefs-d'œuvre... Les chefs-d'œuvre ont pris mon cerveau et maintenant je vois ! Quand je me promène au Père-Lachaise, je m'arrête... Maintenant je regarde un tableau et je reste devant... ou dedans. Tant qu'on n'a pas ça, c'est difficile à imaginer. Physiquement, vous voyez la même chose que tout le monde, mais en réalité vous comprenez, vous évaluez ce qui se passe dans le tableau. Maintenant j'ai l'impression que ma personnalité a bénéficié d'une expansion fabuleuse...

Une fois, on m'a demandé de faire une exposition au musée d'Orsay pour George Soros. Le commissaire de cette exposition savait que je n'avais pas préparé cette visite, mais comme je savais comment regarder le tableau, je m'en suis tiré.

Quand je ne me sens pas capable de faire la visite, c'est quand je ne sais pas où tourner. Mais quand vous connaissez le lieu, vous savez que vous tournez à droite, puis quand vous devez tourner à gauche et puis aller tout droit. Quand vous ne connaissez pas les lieux, le client le voit tout de suite⁴⁷⁸ ».

De quelques jours à quelques heures avant la visite guidée

- A. La phase suivante se situe quelques jours avant la visite, quand le guide doit ajuster les savoirs qu'il a rassemblés aux besoins du programme concret qu'il a reçu de son donneur d'ordres ; vérifier si ce programme est réalisable d'après les informations qu'il détient sur les lieux prévus. Le guide s'informe à propos des événements prévus le jour de la visite, prépare ses supports visuels et vérifie l'accessibilité des sites. Il regarde également les actualités concernant le pays d'où viennent les visiteurs.
- B. Pour un guide qui travaille déjà depuis plus de vingt ans, ce sont plutôt les données économiques, les statistiques, les chiffres. « Je prépare une synthèse tous les ans. Les nouveautés dans la ville, les horaires, les rues fermées, même si tout cela normalement devrait se trouver dans le programme. Les agences avec lesquelles je travaille vérifient cela d'habitude »⁴⁷⁹.
- C. Quelques heures avant la visite, le guide organise l'accueil physique de son client. Il se déplace pour le chercher à l'adresse donnée sur le programme (aéroport, gare, port, hôtel, point de rencontre convenu). Il l'aide à s'installer, à déposer ses affaires et à se préparer pour la visite.
- D. Quinze minutes avant la visite, le guide doit rencontrer tout le groupe, faire connaissance avec son responsable, le chauffeur de bus, vérifier avec l'administration de l'hôtel s'il n'y a pas eu d'incident, entamer le premier contact avec les visiteurs. Ensuite, il a de cinq à trente minutes, sur site, au début de la rencontre avec le groupe ou l'individu, pour penser sa stratégie de communication, en fonction de son public.

⁴⁷⁸ Jean-Manuel Trémond, guide expert, Intervention dans le cadre d'un enseignement sur les compétences des guides-conférenciers, Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3, 2016.

⁴⁷⁹ Entretien, guide-expert, Tallinn (Estonie), avril, 2018.

« Il est important pour le guide d'être le premier arrivé sur place et de profiter du moment quand les premiers visiteurs arrivent pour échanger avec eux sur le déroulement de la visite. Pour l'interprétation que le guide activera une demi-heure plus tard, ces informations sont vitales. C'est aussi le moment des premières impressions qui vont marquer tout le déroulé de la visite. Si les visiteurs gardent l'impression d'un guide nerveux, mal coiffé, pas confiant, non enthousiaste, fatigué ou non motivé, cela peut être extrêmement dommageable pour toute la suite de l'interaction »⁴⁸⁰.

Dès le premier contact, le guide repère l'état de fatigue, l'état d'esprit, de concentration et de motivation du groupe, en agissant immédiatement pour rééquilibrer l'ensemble, si nécessaire. On peut noter que le groupe reflète souvent l'humeur et le comportement du guide. Il est donc important pour celui-ci d'esquisser les modèles de comportement qu'il souhaite voir adopter par le groupe. Ensuite, le guide va utiliser les techniques de mise en place de la visite guidée :

- a) problématiques préalables à la préparation d'une visite
- b) recherche de contenus
- c) élaboration d'une progression liée à des objectifs fixés
- d) mise en activité en adaptant les éléments préparés
- e) importance des premières 30 minutes face public
- f) posture du guide et sa relation à l'environnement où il déroule sa visite
- g) respect du Code du tourisme, prise en compte des contraintes en découlant
- h) définition du cahier des charges : fonctionnement, cible, positionnement
- i) mise en place d'un contrat des partenariats.

d) Dernier stade de la visite : la mise en place des actions préventives

La dernière phase de la situation de travail de guide consiste en l'autoévaluation de son activité. Il est préférable qu'il note dans un carnet de bord les connaissances ou compétences des visiteurs sur lesquelles il pourra compter. Représentations impropres, erreurs de comportement, pratiques inappropriées permettent d'identifier les repères qu'il faudrait confronter pour améliorer son efficacité. Le guide observe, donc, les types de visiteurs et identifie les points forts sur lesquels il pourra ancrer ses nouveaux apprentissages. Une telle évaluation fait partie de la routine d'un guide expérimenté qui la pratique naturellement en :

- posant des questions à ses visiteurs,
- observant leurs comportements lors de la visite,
- les écoutant,
- répondant à leurs questions.

⁴⁸⁰ *Ibid.*

Ce diagnostic agit sur ses choix de progression, sur l'organisation interne de sa visite et l'interprétation de contenu qu'il propose. Déterminer l'importance des facteurs influençant la visite est possible, à travers les travaux traitant de la réception de ses produits.

VI.2. La situation de guidage - une situation rhétorique

La stratégie du guidage peut sembler simple à déterminer : d'abord, on compte le nombre de voyageurs et on identifie leurs attentes. Ensuite, on segmente les voyageurs en sous-groupes politiquement signifiants en fonction de critères objectifs (âge, sexe, scolarité, troisième âge, etc.), subjectifs (attitudes, opinions, valeurs...), généraux (visite découverte) ou spécifiques (visite thématique). La troisième étape consiste à cibler, parmi l'ensemble de ces sous-groupes, ceux qui ont les moyens d'ajuster leur séjour en fonction de leurs attentes. Dans certaines situations, les guides peuvent être contraints par des impératifs commerciaux. Ils peuvent ainsi avoir tendance à diffuser une information plus divertissante qu'éclairante. Et, à partir de là, ils seront obligés de s'assurer que les bons messages atteignent les bonnes personnes au bon moment – ce qui soulève la question des enjeux normatifs et déontologiques de la visite guidée, telle que nous la comprenons aujourd'hui.

Mais on oublie souvent dans cette perspective que les interlocuteurs du guide ne sont pas passifs dans l'échange : ils participent par leur écoute, leurs comportements. L'analyse des interactions permet de prendre en compte les corps et les éléments paraverbaux (voix, intonation, accentuation, pauses, débit de parole) ; les éléments non verbaux (mimiques, gestes, regards, positionnements) ; enfin, le comportement discursif désigne la façon dont le guide dirige la relation interpersonnelle et dont le groupe interagit.

Compléter la définition de la visite guidée par ces éléments, c'est prendre en compte les retours des visiteurs, au lieu de chercher à leur prescrire ceci ou bien cela selon les observations statistiques. En d'autres termes, il s'agit de prendre en compte la situation d'élaboration de la visite, en mettant l'accent sur le discours de guide, doublement orienté par les attentes des visiteurs et par la situation et la conception qu'il s'est formée du guidage.

Le guidage est une technique de communication. La base de toute communication est rhétorique⁴⁸¹. Dans tout discours, on a : l'énonciateur (celui qui parle), l'allocution ou le discours (ce qui est dit), l'auditoire ou le public (à qui on parle), le sujet (ce dont on parle) et

⁴⁸¹ Maurice Charland, « Le langage politique », in Anne-Marie Gingras. *La communication politique. État des savoirs, enjeux et perspectives*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 67-91.

l'occasion, qui inclut le lieu, le moment et l'événement de l'allocution. L'association d'un moment, d'un lieu et du public sont primordiaux dans la conception de la visite. L'observation de la manière dont le guide prend en compte l'espace, le temps et le comportement des visiteurs lors de la visite permet de comprendre son fonctionnement. Il opère une intervention discursive pour résoudre la tension entre les attentes des visiteurs et les conditions réelles de la visite ; ce faisant, il produit un discours persuasif. Le discours persuasif s'inscrit comme l'une des voies de la rhétorique⁴⁸² qui, à son tour, indique une situation rhétorique⁴⁸³.

La situation rhétorique est le plus souvent résumée au discours lui-même, plutôt que sur la situation qui invite le professionnel à appliquer sa méthode et à créer son discours. Ainsi, l'on distingue davantage le contenu, les arguments, les stratégies de persuasion, les éléments du discours et leur rôle, les styles et figures stylistiques pour caractériser le discours. Mais la situation elle-même demeure peu ou pas questionnée. Pourtant, la rhétorique est façonnée par son contexte, sans que le contexte fasse pour autant la situation rhétorique... Pour observer le discours rhétorique du guide en tant qu'essence de la situation de guidage, nous devons connaître son but. Autrement dit : quel(s) changement(s) cherche-t-il à produire, à l'aide de quelle(s) tâche(s) précise(s) ?

À partir des témoignages présentés plus haut, on voit que le guide crée son discours pour modifier les connaissances et croyances de son public par la médiation de la pensée et de l'action. Ainsi son public est engagé, jusqu'à ce qu'il devienne lui-même médiateur du changement en train de se créer ; dans ce sens, son discours devient spécifique.

Un discours spécifique naît en raison d'une condition ou d'une situation spécifique qui invite à s'exprimer. Cette communication, provoquée, rend l'activité situationnelle. La situation organise les réponses physiques et verbales et prévoit ou contraint les dysfonctionnements dans les comportements des acteurs. La situation impose donc un mode d'interaction. Que le discours soit primitif (langage technique pour ordonner le déroulement, attirer l'attention sur les obstacles) ou oratoire (conférence adressée à un public faces aux œuvres d'art ou aux monuments historiques), les énoncés sont fonctionnels et situationnels.

⁴⁸² Lloyd F. Bitzer, "The Rhetorical Situation", in *Philosophy & Rhetoric*, Vol. 1, n° 1, January 1968, p. 1-14.

⁴⁸³ Bien que l'existence d'un discours rhétorique soit le signe de l'existence d'une situation, il ne s'ensuit pas qu'une situation n'existe que lorsque le discours existe. Il est à noter que les situations ne sont pas toujours accompagnées de discours. On ne peut pas non plus dire qu'un discours rhétorique, seul, crée la situation ; c'est la situation qui fait exister le discours.

Les guides soulignent l'obligation de s'exprimer de manière appropriée, en réponse à une situation : à tel moment, ils se sentent obligés de donner des conseils, de demander de l'information, d'encourager ou de réfréner un comportement. Dire que l'activité discursive du guide est situationnelle, c'est reconnaître :

1. qu'il réagit à la situation comme la réponse vient à la suite de la question,
2. que la situation attribue le sens au discours de la même manière que la question le fait pour la réponse,
3. que la situation rhétorique est une condition nécessaire pour que le discours rhétorique se produise, de la même manière que la question est une condition nécessaire à la réponse,
4. que de multiples situations rhétoriques se font, et se défont, sans donner lieu à un discours rhétorique,
5. que la situation demeure rhétorique, tant que le discours est maintenu, afin de modifier le comportement,
6. que la situation contrôle la réponse rhétorique, comme la question contrôle la réponse ou le problème contrôle la situation.

De ce fait, on déduit que c'est la situation – et non pas le guide – qui fonde les conditions du guidage, situation qui peut être définie comme un ensemble de personnes, d'événements, d'objets et de relations créant la nécessité ou l'exigence d'un commentaire interprétatif.

Par exemple, si un comportement de visiteur venu en groupe pour la visite cause des ennuis aux autres participants, et que la qualité de ses actions peut être modifiée par l'énoncé que le guide lui adresse (vers le positif), cette nécessité de répondre à un besoin urgent est purement rhétorique. De la même manière que la protection du patrimoine est une exigence rhétorique, puisqu'elle nécessite une modification positive des comportements des visiteurs pour ne pas l'endommager. Une telle situation requiert le discours du guide accompagnant les visiteurs afin d'encourager les comportements respectueux pour le patrimoine visité.

Dans chaque situation de ce type, il y a au moins une exigence de contrôle qui fonctionne comme un principe d'organisation : elle spécifie le public auquel s'adresse le guide pour y apporter un changement. Cette exigence peut ou non être perçue clairement par les deux groupes d'acteurs (guide ou visiteurs) ; elle peut être forte ou faible selon le degré d'intérêt qu'ils y portent ; elle peut être réelle ou irréelle selon les faits qui s'y réfèrent ; elle peut être telle que le discours peut l'abolir complètement, ou elle peut persister malgré des modifications

récurrentes ; elle peut être complètement habituelle – une des exigences qui apparaît fréquemment dans notre expérience – ou être totalement nouvelle et unique. Quand elle est perçue et forte, elle contraint la pensée et l'action de celui qui la perçoit et qui peut y répondre. Exigence, public, contraintes sont donc les trois axes de la situation rhétorique, dont le guide et son discours sont les compléments.

VI.3. Les attentes des visiteurs concernant la visite créent une situation rhétorique

La situation rhétorique se compose de l'exigence du public et des contraintes conjoncturelles auxquelles le discours s'arrime ; ces contraintes proviennent en partie de l'imperfection qui marque la conjoncture. D'autres contraintes proviennent de l'énonciateur, de ses capacités et de ses forces aussi bien que de sa crédibilité, de son autorité, de ses connaissances. D'autres contraintes, encore, proviennent des visiteurs, de leurs valeurs, de leurs préjugés et de leur capacité d'agir.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons observé vingt profils de visiteurs dans les pays Baltes. D'une durée de trois heures, la visite guidée, dans la vieille ville de Vilnius, s'adresse à deux types de voyageurs : privés, venus en petit comité de deux personnes, ou visiteurs-clients d'un tour-opérateur proposant un circuit standard. Dans ce dernier cas, le programme s'étale sur dix jours, débutant à Gdansk en Pologne, vers les trois capitales des pays Baltes (Vilnius, Riga, Tallinn) pour aboutir à Saint-Pétersbourg. Les programmes pour les visiteurs individuels suivent leurs demandes et la proposition du guide.

Nous voyons (tab.22) que les visiteurs (20 profils : P1 à P20) ont plusieurs sortes d'attentes vis-à-vis du guide et vis-à-vis des lieux.

Tab. 22 Profils des visiteurs interrogés, Vilnius, 2015

<p>Motivation (besoins généraux)</p> <p>1. « Qu'est qui vous a donné envie de visiter les pays Baltes » ?</p>	<p>P1 : le désir de visiter les nouveaux pays européens P2 : la beauté des villes, le plaisir de la découverte P3 : l'envie de s'échapper quelques jours de la routine P4 : attiré par la beauté extérieure des gens P5 : l'envie de connaître les pays Baltes, qui ont la réputation d'aimer la liberté P6 : curiosité, pays inconnus chez nous (Suisse) P7 : l'histoire en général, visiter St Pétersbourg P8 : la curiosité P9 : découvrir des pays que nous ne connaissons pas ou peu P10 : la découverte QP11 : visiter les pays inconnus, d'anciennes républiques de l'URSS, St Pétersbourg P12 : le hasard P13 : méconnaissance de ces pays P14 : recherche d'exotisme, de dépaysement P15 : le dépaysement, la découverte de pays dont on parle peu P16 : les gens, l'architecture, les paysages, les coutumes P17 : envie de dépaysement et de connaître une nouvelle culture P18 : avoir un premier aperçu de l'histoire, de la culture des pays Baltes en lien avec l'actualité P19 : découvrir trois histoires de trois capitales P20 : visiter le pays, le découvrir apprendre la vie.</p>
<p>Attentes (besoins spécifiques)</p> <p>2. « Qu'attendiez-vous de la visite guidée ?</p>	<p>P1 : que ça soit agréable, reposant et surtout accueillant... Après toutes ces années de dictature et de souffrance, voir comment on a surmonté tout ça et participer dans une moindre mesure à son développement. J'aime découvrir avec les yeux le paysage, les maisons, les gens... P2 : la vie des habitants, leurs coutumes P3 : connaître un peu de ces pays magnifiques, l'histoire, les paysages P4 : connaître plus de ces pays fantastiques, toutes les histoires, les paysages. J'attends un bon commentaire. P5 : un petit clin d'œil à ces petites unités qui n'aiment pas les Grands ; les gens, des idées générales, mais pas trop détaillées P6 : découverte, la géographie, l'histoire récente ; renseignements sur le pays, sa situation politique, commerciale, la vie des gens. P7 : la Ligue hanséatique, l'architecture et les paysages P8 : la différence de vie avec chez nous, monuments, culture P9 : connaître l'historique de chaque pays, son évolution économique et politique dès son indépendance ; l'ambre et son utilisation... quelques anecdotes... P10 : autre culture : blé, la religion, la vie des habitants, leur façon de vivre P11 : connaître de nouvelles cultures, voir de nouveaux paysages, j'aime beaucoup voyager, l'architecture P12 : circuit autour de la Baltique, voir St. Pétersbourg P13 : l'habitat et les beautés des pays, voir les capitales P14 : goûter aux spécialités culinaires, se balader tranquillement en ville, profiter de la nature, du pays, apprendre la langue P15 : envie de voir et de découvrir les paysages, cultures, l'architecture, visite de St Pétersbourg, Gdansk et les pays Baltes P16 : connaître les pays du Nord et des joueurs de hockey avec qui je travaille P17 : visiter quelques musées et goûter la cuisine traditionnelle P18 : j'ai suivi l'expérience d'un Français qui a beaucoup apprécié ; apprendre les éléments démographiques. P19 : des discussions avec des collègues de travail lettons, comprendre la position historique, géographique, culturelle et politique par rapport aux pays voisins P : 20 visiter les églises et les monuments.</p>
<p>3.Représentation du « bon » guide</p> <p>« Pour vous, que veut dire un bon guide ? Qualifiez-le en quelques mots clés »</p>	<p>P1 : une personnalité forte, très compétent en langues, qui explique le passé pas trop lointain (cent ans maximum) et surtout sur l'avenir, qui organise la visite bien réglée avec un arrêt technique et un arrêt boissons. P2 : explications claires, faciles à comprendre P3 : avoir les connaissances et parler ma langue P4 : avoir les connaissances et parler ma langue P5 : humain, souriant et accueillant P6 : ses intérêts sont importants pour moi, ainsi que sa connaissance de la langue de travail, qu'il soit passionné et pas trop bavard P7 : maîtriser la langue du visiteur, s'adapter au type de visiteur, bien connaître son sujet P8 explications claires, sobres et courtes ; la gentillesse du guide P9 : bien documenté, être succinct dans ses commentaires, bonne culture générale ; qui sait adapter sa présentation au groupe ainsi que l'itinéraire, qui a une bonne diction.</p>

	<p>P10 : le parcours, la personnalité, sa formation et sa compétence en langues, qui va avec la connaissance de son pays, de la vie politique ; expression orale claire</p> <p>P11 : compétent, bonne connaissance historique et statistique sur la situation actuelle</p> <p>P12 : qui maîtrise la langue, ne s'en tient pas qu'aux informations essentielles, est capable de répondre à diverses questions, éventuellement raconte des anecdotes. Un bon guide doit sentir les besoins du client, chaque client est différent ! trouver un juste milieu, le client posera toujours des questions s'il veut en savoir plus. Le client a besoin de temps pour s'imprégner de l'ambiance du lieu, pour bien voir les choses, pour faire des photos (pas de visite à la japonaise), prendre le temps de vivre</p> <p>P13 : bonne connaissance de la langue nécessaire, voix suffisamment forte, pas trop de détails</p> <p>P14 : quelqu'un nous montrant le plus solennel et le plus fou de la ville tout en maintenant notre curiosité</p> <p>P15 : une personne qui nous explique les choses essentielles d'une façon simple, qui connaît son sujet et peut répondre à nos questions</p> <p>P16 : qui a de la sympathie, des connaissances, qui prend le temps de s'occuper des gens</p> <p>P17 : enthousiaste, sachant adapter le parcours selon le public, avec un bon niveau de langues et grand connaisseur de la ville</p> <p>P18 : solides connaissances du pays visité et du pays d'origine des touristes pour faire des liens</p> <p>P19 : un guide qui propose une première approche générale pour découvrir la ville haute du pouvoir politique</p> <p>P20 : qu'il ne marche pas trop vite et qu'il parle assez fort</p>
<p>Représentation du « mauvais » guide</p> <p>Que veut dire, pour vous, un mauvais guide ? Qualifiez-le en quelques mots clés »</p>	<p>P1 : qui donne une explication ou plusieurs lorsque tout le monde n'est pas présent</p> <p>P2 : quelqu'un qui n'attend pas que tous soient attentifs</p> <p>P3 : qui parle trop vite, qui s'exprime mal</p> <p>P4 : ---</p> <p>P5 : celui qui se répète sans cesse et se moque de ses touristes</p> <p>P6 : qui parle sans arrêt, sans s'occuper des questions</p> <p>P7 : qui bavarde pour ne rien dire</p> <p>P8 : pas à l'écoute des gens, explications trop longues</p> <p>P9 : trop pressé, inattentif, qui donne trop de détails inutiles</p> <p>P10 : qui ne parle pas assez fort avec une voix difficile à comprendre</p> <p>P11 : qui s'exprime difficilement dans ma langue, qui a des connaissances insuffisantes</p> <p>P12 : celui qui donne des détails à l'infini, celui qui veut tout dire, qui marche trop vite, qui ne prend pas en compte l'âge ou les capacités des visiteurs</p> <p>P13 : ---</p> <p>P14 : quelqu'un plus à l'écoute de son propre discours que des remarques du public</p> <p>P15 : une personne qui s'exprime mal, connaît mal son sujet et ne peut pas répondre à nos questions</p> <p>P16 : personne qui va trop vite, qui ne connaît pas son sujet, qui s'exprime mal</p> <p>P17 : qui ignore l'histoire de la ville et qui ne connaît pas les lieux importants</p> <p>P18 : manque d'écoute, pas d'anecdote</p> <p>P19 : un guide qui veut parler de tout et qui entre dans trop de détails historiques</p> <p>P20 : qui marche trop vite</p>
Les contraintes	<p>P1 : ne pas comprendre la langue locale</p> <p>P2 : ---</p> <p>P3 : ---</p> <p>P4 : ---</p> <p>P5 : la gêne de ne pas comprendre la langue locale</p> <p>P6 : ---</p> <p>P7 : ---</p> <p>P8 : la fatigue, ne pas comprendre la langue, bruit des voitures sur les pavés</p> <p>P9 : un peu la fatigue, ne pas comprendre la langue locale</p> <p>P10 : ne pas comprendre la langue locale sinon aucune</p> <p>P11 : visite trop rapide de la ville, manque de temps, la fatigue</p> <p>P12 : fatigue</p> <p>P13 : pas de gêne ni contraintes</p> <p>P14 : ---</p> <p>P15 : non, sauf le mendiant à la fin de la visite et son insistance</p> <p>P16 : les personnes qui font semblant d'être blessées pour mendier et qui vont plus vite que nous ne pouvons-nous déplacer.</p> <p>P17 : fatigue</p> <p>P18 : ---</p> <p>P19 : aucune</p> <p>P20 : la mendicité, fatigue</p>
Suggestion/ remarques	<p>P1 : un manque de temps. À chaque vacance ou ne peut pas tout voir, c'était très bien. On ne peut pas découvrir ce qu'il n'y a pas, on découvre ce qu'il y a</p>

	<p>P2 : le temps très court P3 : Jamais, en un jour on ne peut tout voir P4 : Jamais, en un jour on ne peut tout voir P5 : pour un vrai contact, séjour un peu plus long P6 : pas de contrainte, beaucoup de liberté, sinon trop court P7 : --- P8 : accentuer la différence de paysages et de monuments par rapport à notre pays (Suisse) P9 : manque de temps P10 : accent mis sur le mode de vie, participer à un concert, connaître un chant par exemple P 11 : --- P12 : inutile de se rendre au quartier juif où il n'y a rien à voir, l'histoire certes intéressante peut se raconter ailleurs ; voir la ville, pas seulement les monuments P13 : --- P14 : visiter le marché artisanal P 15 : --- P16 : connaître davantage les gens dans leur vie quotidienne P17 : un accent sur l'occupation de la Russie tsarine et l'époque soviétique, visiter le marché artisanal P18 : --- P19 : nous pensons que c'est vraiment nécessaire de faire une visite guidée pour avoir une bonne approche de la ville, découvrir davantage l'histoire de l'université et la présidente de la Lituanie P20 : 1 / 2 ce n'est pas assez, trop peu de temps, faire une pause est indispensable.</p>
<p>Ressenti</p> <p>« Quels sentiments avez-vous ressentis lors de la visite et tout de suite après ? »</p>	<p>P1 : Vilnius c'était aujourd'hui. Je me souviens que c'est un pays confiant, tourné vers l'avenir et avec raison P2 : La surprise, et elle est bonne : les bâtiments anciens et nouveaux P3 : belle ville – inoubliable P4 : belle ville – inoubliable P5 : Ville plaisante, jolie, fière de son histoire P6 : beaucoup de monuments qui relatent une histoire très diverse et mouvementée ; intérêt pour l'avenir. P7 : un bon résumé de l'histoire et de la situation actuelle, bonne dynamique de la visite, guide enthousiaste, avec un sens de l'humour, une visite bien organisée P8 : éveil de la curiosité, envie d'échanger, de partager, de transmettre, sentiment de dépaysement. P9 : un pays pauvre et en reconstruction P10 : émotions vives, envie de visiter des quartiers moins touristiques où sont logés les habitants ; vocabulaire impressionnant du guide. P 11 : éveil de la curiosité P12 : visite intéressante mais trop courte P13 : excellente visite pédestre de la ville ancienne P14 : importance des figures historiques comme Gediminas, Vytautas et de la diplomatie et des guerres du Grand-Duché, trop d'églises, l'impact de la guerre, le nombre de victimes, la ville à taille humaine ; bonne bière P15 : jolie ville avec ses églises, ses places, ses cafés ; proximité, sentiment de dépaysement, les taxis verts comme ma voiture, le nombre de mariées dans la ville P16 : un éveil de curiosité, des émotions, le sentiment de dépaysement P17 : curiosité, émotions, envie d'échanger, poser des questions, le dépaysement P18 : connaissances pointues, le regard d'un expert, sens pédagogique, curiosité, émotions, envie d'échanger, dépaysement, un rythme de la visite agréable, les points observés diversifiés P19 : Intéressant, dynamique, complet, plusieurs aspects de Vilnius découverts P20 : difficile de répondre en 3 heures de promenade, éveil de curiosité.</p>
<p>Mémoire de la visite</p> <p>« Que reprenez-vous de la ville de Vilnius ? »</p>	<p>P1 : la ville magnifique, avec beaucoup de verdure et des maisons en bois. La propreté de la ville aussi, des petites ruelles en pavés (grands) et les beaux bâtiments. P 2 : la visite durait trois heures en marchant dans les rues de la ville à la découverte de magnifiques édifices, cathédrale, églises, parlements, l'ambre et le quartier juif. P3 : toute l'histoire du pays P4 : des bonnes bières toute l'histoire du pays P5 : sa spécialité et le mélange de plusieurs cultures, la diversité de sa gastronomie P 6 : ville ouverte P7 : Ville moderne propre, calme, arborisée, on s'y sent en sécurité et on aurait envie d'avoir plus de temps pour la découvrir P8 : très belle ville, propre, la beauté des bâtiments, l'histoire et la politique P9 : le bon état de l'immobilier (églises, immeubles), la propreté en général, les nouvelles constructions</p>

	<p>P10 : magnifique ville, monuments rénovés, richesse de l'architecture, la propreté des quartiers visités ; l'intérêt d'un avenir meilleur pour chacun, la tolérance entre les divers nationalités et religions</p> <p>P12 : il y a de belles choses à voir</p> <p>P13 : la beauté des églises et de certains bâtiments</p> <p>P14 : l'image du guide : cité multicolore, une imposante cathédrale avec des figures protectrices moyenâgeuses ; le coin bohème ; le désespoir du quartier juif.</p> <p>P15 : la cathédrale et son choux, la maison de la présidente, le quartier universitaire, le musée de l'ambre, le ghetto juif, la mairie et sa place, une église orthodoxe et la porte de sortie où il y avait une vierge sans enfant. Le nombre d'églises et leur diversité impressionnante</p> <p>P16 : une visite de l'église orthodoxe pendant les messes</p> <p>P17 : beaucoup de belles femmes et de bonnes bières ; sinon la cathédrale, le quartier juif, l'université, le palais de la présidente, les châteaux...</p> <p>P18 : forte histoire-renaissance-modernité</p> <p>P19 : constitution de la république d'artistes, formation de l'ambre, Cathédrale avec Casimir, ange bleu d'Uzupis, Hôtel de ville.</p> <p>P20 : ---</p>
--	--

Source : enquête de terrain 6 (questionnaire après visite)

Il est à noter que cette observation, qui s'étend sur une saison, de juin à août 2015, résulte d'un questionnaire diffusé après la visite de la vieille ville de Vilnius. La mise en place du questionnaire a fait l'objet d'un accord avec un tour-opérateur spécialisé dans ce type des voyages depuis 1995. Son offre, diversifiée, va des voyageurs individuels aux groupes organisés qu'il redistribue aux guides contractuels et qualifiés dans la langue du visiteur. Les visites observées sont assurées par le guide expert francophone (nous-même) qualifié pour le territoire lituanien. Les voyageurs venus dans le cadre d'un forfait suivaient un programme à un rythme soutenu, qui les conduisait à se déplacer chaque jour dans un nouveau pays, avec des guides locaux dans chaque ville. Compte tenu de ces éléments, l'observation représente une unité de la situation définie par la saison, le travail contractuel avec l'employeur principal qui fait constante. Et les variables sont exprimées par les profils des visiteurs diversifiés. Les questions portaient sur les motivations de la visite et les attentes par rapport au guide et à la ville.

Pour compléter les données sur les attentes des visiteurs en situation de visite guidée, nous avons cherché une relation entre leurs profils socioprofessionnels et leurs habitudes de déplacement, ce que résume le tableau ci-dessous (tab.23).

Tab. 23 Les caractéristiques des visiteurs observés, Vilnius, 2015

N° Intervisé	Année de naissance	Lieu de résidence principale	Statut familial	Niveau et type d'études	Activité professionnelle actuelle (ou avant la retraite)	Nombre de voyages par an	En déplacement, faites-vous une visite guidée : tout le temps/souvent/de temps en temps/jamais

P1	1947	France	marié	Bac -1 technique et professionnel	Chef d'entreprise du génie civil (chauffeur poids lourds)	1 à 2	tout le temps
P2	1948	France	mariée	Bac +5	Mère au foyer	1	souvent
P3	1961	Canada	marié sans enfant	Bac +5	Croix rouge et dégustateur de vins	parfois	de temps en temps
P4	1944	Canada	marié 2 enfants	Bac +5 technique	Retraite (entrepreneur)	parfois	de temps en temps
P5	1935	Suisse	veuve	Bac professionnel	Mère de trois enfants, (dans l'hôtellerie)	4 à 6	souvent
P6	1933	Suisse	marié	Bac -1, technique	Sans activité (typographe)	1	souvent
P7	1937	Suisse	mariée	Bac + 8	Professeur	4	souvent
P8	1948	Suisse	marié	Bac -1	Parent de deux enfants - à la retraite (employé à la poste)	2	souvent
P9	1937	Suisse	marié	Bac + 5	Sans activité (ingénieur)	2 à 3	souvent
P10	1940	Suisse	mariée	Bac -1	Retraité (comptable)	plusieurs	de temps en temps
P11	1937	Suisse	célibataire	Bac + 3	Retraité (instituteur)	1 à 3 f	souvent
P12	1940	Suisse	marié	Bac + 3 Technique	Retraité (responsable parc informatique)	1 à 2	souvent
P13	1944	Suisse	veuf	Bac -1 , technique et professionnel	À la retraite (Responsable RH)		souvent
P14	1987	France	marié	Bac + 8	Chercheur en linguistique	1	jamais
P15	1960	Suisse	mariée	Bac	Laborantine en biologie (ne travaille plus depuis naissance de ses enfants)	1	souvent
P16	1958	Suisse	marié	Bac + 5	technique : électricien et paramédicale : massothérapeute	1	tout le temps
P17	1986	France	mariée	Bac + 5	journaliste	1	jamais
P18	1970	France	en couple	Bac + 8	HR	1 à 2	souvent
P19	1976	France	-	Bac + 8	économiste	2 à 3	de temps en temps
P20	1944	Suisse	D	Bac + 5	sans activité (assistante de direction)	5	de temps en temps

Source : Enquête de terrain 6 « La visite guidée » juin-août 2015.

À cette échelle, nous n'avons pas constaté de corrélation entre les profils socio-professionnels et les attentes formulées. Néanmoins, une relation forte apparaît entre ceux qui ont l'habitude, lors de leurs déplacements, de suivre des visites guidées et leurs attentes précises à cet égard et ceux qui n'ont pas recours aux visites guidées. Deux profils se distinguent : 1) ceux qui assistent souvent à des visites guidées – usagers habilités ; 2) ceux qui le font rarement, ou jamais – usagers débutants. Dans le premier groupe de réponses, les attentes sont mieux formulées et plus spécifiques, le deuxième groupe donne des réponses générales, comme nous pouvons le voir dans ce qui suit (tab.24):

**Tab. 24 Deux catégories dominantes des visiteurs observés :
usager habilité, usager débutant**

Profil	Motivation	Attentes concernant la visite	Attentes que le guide...	Attentes que le guide...	Contraintes
Usager habilité	Découvrir de nouveaux pays Baltes Dépaysement Découvrir : l'architecture paysages et coutumes, histoire, culture	visite : accueillante reposante visuelle amusante traitant des relations internationales renseignant sur histoire récente situation géopolitique vie courante la Ligue hanséatique l'indépendance	Maîtrise la langue des visiteurs Ait une personnalité forte, souriante, sympathique, prenne en compte les besoins et les profils du public, passionné, humain, Connaisse bien son sujet Esprit d'adaptabilité Empathique Esprit de synthèse Sobre Sens d'organisation et de l'humour Délivre des explications claires, faciles à comprendre, Présente une visite documentée Ait une culture générale solide, enthousiaste, Sache adapter le parcours Propose une 1 ^{ère} approche de la ville Respecte le rythme du visiteur Bonne diction Connaissances approfondies sur l'histoire, les statistiques Soucieux de visiteur	ne soit pas : pressé, inattentif, négligent ne s'exprime pas mal bavard répétitif ait un débit de parole inadapté Ignore les questions et ne soit pas à l'écoute de son public ne fournisse pas des explications trop longues et détaillées, Ne connais-se pas son sujet, les lieux importants, Ne raconte pas des anecdotes	Ne pas connaître la langue locale, bruits de la ville, rythme inadapté mendicité
Usager débutant	S'échapper de la routine, Observer les habitants, Apprendre la vie, Expérimenter la curiosité, le dépaysement, l'exotisme	Découverte des habitants, religions, cultures, paysages et musées	Ait connaissance de son pays, de la vie politique Ait une expression orale claire Maîtrise la langue du visiteur Personnel, formé et compétent	Ne parle pas assez fort, soit pressé, donne trop de détails historiques	Ne pas comprendre la langue locale, fatigue mendicité

Source : Enquête de terrain, Lituanie, juin-août 2015, « La visite guidée »

Le guide ne connaît pas à l'avance les attentes spécifiques de ses visiteurs. Sa capacité à les percevoir est une invitation à renouveler son discours. Dans la situation observée, nous pouvons voir que le discours rhétorique est souvent attendu, voire nécessaire. Par exemple, si les visiteurs voient une manifestation dans la rue, ils s'attendent à ce que le guide leur apporte quelques explications plus précises ou rassurantes. Les réponses (explications) participent à la situation et modifient positivement les différentes exigences.

Autrement dit, la situation ne relève pas de l'intention du guide ; c'est, à l'inverse, la situation qui lui donne l'intention. L'interaction rhétorique n'est pas uniquement une réponse du guide aux attentes du public, car celles-ci sont le plus souvent liées aux événements ou à l'environnement ; ces attentes sont nourries également par les autres discours du contexte sociohistorique.

Dès que le discours doit s'adapter à la situation – et c'est ce que nous observons dans le dernier tableau présenté –, il utilise l'ensemble des techniques de la rhétorique pour les raisons suivantes :

A. La situation rhétorique appelle des réponses appropriées.

Si le discours du guide est séparé de la situation, comme un discours indépendant de tout contexte rhétorique, ce discours ne « correspondant » à aucune situation rhétorique devient une déclamation. Ainsi, la deuxième caractéristique de la situation rhétorique est qu'elle invite à une réponse appropriée, autrement dit une réponse qui corresponde, de manière spécifique, à la situation.

B. La situation devrait proscrire la réponse qui conviendrait.

Dire qu'une réponse rhétorique correspond à une situation, c'est dire qu'elle répond aux exigences établies par la situation. Une situation rhétoriquement forte et claire dicte le but, le thème, la matière et le style de la réponse. La posture du guide exige une allocution sur les objets historiques, la population et les problématiques locales dont il peut (ou pas) tenir compte.

C. L'ensemble des personnes, objets, événements et relations génère une exigence du discours rhétorique, qui se situe dans une réalité composée de faits historiquement situés, de publics et se prête à l'observation critique.

D. Les situations rhétoriques représentent des structures organisées.

La structure d'une situation est simple, quand peu d'éléments interagissent. Une situation, simple ou complexe, sera très structurée lorsque tous ses éléments sont localisés et préparés pour la tâche à accomplir. À l'inverse, les situations peuvent s'affaiblir si :

- a) une même situation comporte de nombreuses exigences (cas des groupes dépassant 15 visiteurs)
- b) dans une même situation, des exigences sont incompatibles (visiteurs ayant des objectifs de visite différents)
- c) deux ou plusieurs situations rhétoriques sont simultanées (le programme ne peut pas être réalisé à cause d'événements comme un attentat ou une grève)
- d) les personnes constituant l'auditoire de la situation A peuvent également constituer le public des situations B, C et D ; et
- e) le public rhétorique peut être dispersé et méconnaître son rôle.

a) Les attentes concernant la compétence de guide renforcent la situation rhétorique

Nous retenons donc les points suivants concernant la compétence du guide : esprit de synthèse, prise en compte des besoins du client, adaptabilité, voix travaillée, maîtrise linguistique, réactivité, connaissances multidisciplinaires de la ville, du pays et des pays voisins, regard géopolitique. Il est intéressant de croiser nos données avec une étude⁴⁸⁴ menée récemment, en 2016, sur une échelle beaucoup plus importante. L'Etat français s'est doté d'un outil d'évaluation indépendant pour mesurer la qualité d'expérience des visiteurs étrangers en séjour en France sur les critères d'accueil afin de guider les orientations stratégiques et de développer la compétitivité - qualité de la destination « France ». Par ce biais, il est devenu possible d'apprécier les évolutions en matière de qualité d'accueil en France dans un contexte concurrentiel et d'échanger avec l'ensemble des parties prenantes du tourisme.

Les visiteurs étrangers en séjour en France ont été questionnés sur les critères d'accueil qui orientent les stratégies de développement de la visite de façon standardisée, indépendante et comparable dans les destinations mondiales. Ce recueil a été effectué en continu, pour pouvoir capter l'opinion des touristes en toutes saisons.

Une fois rentrés chez eux, les touristes interviewés ont été invités par *email* à compléter un questionnaire peu de temps après leur visite. [...] L'analyse s'appuie ainsi sur un dispositif d'observation incluant : environ 2 200 enquêtes auprès de touristes français et étrangers représentatifs, issus de plus de 40 marchés émetteurs et ayant séjourné en France au moins une nuit, entre septembre 2014 et septembre 2015 ; et près de 6 000 enquêtes sur la région euro-méditerranéenne dont 900 en Europe centrale et 800 en Europe du Sud.

Les facteurs de satisfaction ont pu être identifiés d'une manière différente. Mais le constat issu de cette observation a tendance à confirmer les observations précédentes : il a été démontré que des facteurs comme l'accueil, le sentiment de sécurité, la beauté des paysages, influencent la satisfaction des visiteurs et apportent ainsi un éclairage sur leurs attentes, comme nous pouvons l'observer dans le schéma suivant (fig.4) :

⁴⁸⁴ « Enquête de satisfaction des clientèles touristiques en France », réalisée par TCI Research pour la DGE et le Pôle Tourisme du MAEDI, Paris, 2015.



Fig.4 Facteurs de satisfaction des visiteurs

Source : Travelsat © 2015 – Analyse de corrélations, toutes destinations en Europe

Les croyances déterminent comment l'on reçoit l'information, et cette compréhension exige des savoirs spécifiques dépendant de l'apprentissage, de la culture générale de l'individu. Ceci explique également la nécessité de connaître d'où vient la clientèle, son contexte particulier, car si un guide fait une visite adaptée à un public suisse pour des visiteurs japonais, ces derniers risquent d'être déçus. La visite est un lieu de socialisation, où partager les représentations veut dire les authentifier, les valider⁴⁸⁵, sans oublier que les visiteurs ne sont pas socialement isolés et psychologiquement démunis⁴⁸⁶ : ils réinterprètent les messages reçus selon les groupes sociaux auxquels ils appartiennent (origine géographique, milieu social, famille, groupe d'âge). De plus, il s'agit de messages reçus, interprétés et retransmis par le guide qui, au sein de ces groupes, est reconnu posséder une connaissance particulière sur le sujet. Donc, loin d'être toujours transmis par un canal unique et linéaire, les messages émis empruntent souvent des canaux susceptibles de les modifier avant qu'ils ne soient reçus. Le

⁴⁸⁵ M. Charland, « Le langage politique », in A.-M. Gingras. *La communication politique...*, op. cit., 67-91 (84). Style *réaliste* : une communication instrumentale qui prétend dire vrai ; ce modèle court le risque d'être réduit à un concours de forces et à leur manipulation stratégique. Style *courtois* : incarnation symbolique du pouvoir. Style *bureaucratique* : logique administrative en action. Style *républicain* : valorisation du débat et de la raison.

⁴⁸⁶ Jean-Michel Rampon, « Elihu KATZ et Paul L. LAZARFELD (1955/2008), « Influence personnelle. Ce que les gens font des médias », Communication [En ligne], Vol. 29/1 | 2011, mis en ligne le 6 septembre 2013, consulté le 17 février 2020. URL : <http://journals.openedition.org/communication/2550>

guide doit donc sans cesse vérifier si le message codé qu'il transmet est reçu par ses visiteurs, pour éventuellement l'adapter.

b) Adaptation de la visite au visiteur

« Pour commencer, c'est dire « bonjour », « d'où êtes-vous » « de quelle région ? » Avec les groupes, on suit le programme parce qu'il y a un tour-leader à côté qui vous surveille. Mais, avec les individuels, je leur demande toujours : « Est-ce que vous avez des intérêts spécifiques ? » « Vous êtes de quel secteur » ; même avec les personnes âgées : « Vous travailliez dans quoi ? ». Comme cela, j'adapte mes visites. Si ce sont des pharmaciens, il y a une pharmacie qui pourrait les intéresser par exemple, etc. Beaucoup de Français qui voyagent sont des enseignants ou des ex-enseignants, ils ont toutes sortes d'associations »⁴⁸⁷.

En résumant les propos de guide qui précède, nous pouvons déduire que son travail de guide s'organise en trois phases :

- recherche et synthèse des contenus de la visite – la préparation,
- préparation des conditions de la visite – l'organisation,
- interprétation des contenus – l'adaptation des contenus pour telle visite.

c) La représentation de l'esprit du lieu

Il est attendu du guide qu'il soit ancré dans son territoire professionnel pour pouvoir le représenter. Ainsi le guide gagne sa légitimité à partir de sa connaissance du climat du lieu, des humeurs locales qu'il observe tous les jours. Mais la visite, à partir d'une documentation, est également possible. Les deux types de visite seront différents, mais tout aussi authentiques s'ils font état d'un savoir-faire spécifique visant la transmission individualisée des contenus.

« Les gens visitant la ville désirent connaître la vie locale de près, mais en même temps ils ne viennent que pour deux ou trois jours et leur gêne réside dans le sentiment d'être des intrus, touristes, sur ce territoire. Et pour échapper à ce sentiment, ils cherchent une proximité avec les locaux »⁴⁸⁸.

Tout en étant un expert absolu à Paris, je ne serai jamais mieux que le pire des guides à Rome. Car, lui vit sur place et moi, je ne viens que de temps en temps. La ville est vivante, c'est ce dont le guide rend compte. Ce qu'il

⁴⁸⁷ Entretien, guide-expert, Tallin, avril 2018.

⁴⁸⁸ Entretien, guide-expert, Berlin, novembre, 2014.

dit devant le monument, à un moment donné, à une personne donnée, est l'essence de la visite⁴⁸⁹ ».

Les descriptions brèves des caractéristiques du lieu ou du monument (conditions de sa construction, fonctions, significations qui lui sont attachées...) et une sensibilisation au contexte particulier font la base des commentaires lors de la conférence. La présentation de l'université de Vilnius constitue un bon exemple de ces principes :

« Si vous avez dix minutes pour présenter l'université sans entrer à l'intérieur, qu'allez-vous dire ? Les conditions de sa fondation et son statut avant et aujourd'hui. Mais si, pendant ces dix minutes, vous expliquez qu'il manque une façade principale à l'université puisque les palais présidentiels [à côté] ont été construits à partir de calculs faux par un architecte de Saint-Petersbourg qui n'a pas visité le chantier, ce n'est qu'un élément d'une époque. Il est peu probable qu'à partir de cet élément les visiteurs comprennent pourquoi on leur montre ce monument, et quelle est la place de l'université dans la société locale et internationale »⁴⁹⁰.

d) Le territoire du guide professionnel européen

La définition de l'activité de guide-conférencier réserve une place importante au territoire d'action des guides, mais elle comprend également bien d'autres espaces où œuvre la profession. Nous y lisons que les guides européens « interprètent le patrimoine culturel et naturel d'une aire géographique déterminée », sur la base d'une « qualification spécifique pour guider sur ce territoire⁴⁹¹ ». Mais, alors, de quel type de territoire s'agit-il ? Comment est-il conçu, vécu, perçu ? Quelle place a-t-il dans la visite guidée ?

Le patrimoine est un processus dans lequel la visite s'épanouit. L'influence d'un lieu sur l'expérience de la visite peut s'appréhender, en partie, par les pratiques linguistiques. La langue de travail fait, ici, le lien entre l'espace et la pratique. Autrement dit, c'est en parcourant l'espace (par les commentaires), c'est en marchant dans l'espace (par l'observation) qu'on lui donne du sens⁴⁹². Et le sens se construit par l'implication décisive envers la diversité linguistique et culturelle⁴⁹³. Cela veut dire qu'il s'agit d'un travail d'interprétation du sens

⁴⁸⁹ Entretien, guide-expert, représentant de l'union nationale des guides lituaniens, Vilnius, avril 2018.

⁴⁹⁰ *Ibid.*

⁴⁹¹ La norme EN 13809:2003 du Comité européen de normalisation.

⁴⁹² Damien Masson, « La perception embarquée... », *op. cit.*

⁴⁹³ A.-J. Liddicoat, A. Scarino, *Intercultural Language Teaching and Learning*. Oxford, Wiley & Blackwell, 2013, p. 54.

produit par l'autre, dont le but est de trouver un terrain de partage, un sens commun et un consensus entre les communicants⁴⁹⁴.

Dans les discours formels, le territoire attribué aux guides correspond aux musées nationaux et aux monuments historiques.

En France, le guide-conférencier est chargé de l'accueil des touristes français et étrangers pour les visites de monuments, musées, sites historiques, régions et autres particularités touristiques⁴⁹⁵.

En Bulgarie, les aspects spécifiques de la géographie et de la nature sont mis en avant, à côté du développement socio-économique et du patrimoine culturel. Dans ce pays, les principales missions des guides comprennent : le transport des touristes sur les sites, la vigilance sur les routes et au cours de l'accompagnement, ainsi que la garantie de sécurité des visiteurs dans les aéroports, les gares routières et ferroviaires⁴⁹⁶.

En Espagne, chaque région a ses exigences spécifiques : l'Andalousie privilégie les musées et les sites historiques ; dans les Asturies, ce sont les domaines naturels protégés ; la région de Valence fait prévaloir une approche écologique, et la communauté de Castille-La Mancha fait obligation de présenter les sites mondiaux de l'UNESCO⁴⁹⁷.

En Finlande, l'accent est mis sur l'expertise du guide, qui doit avoir une solide culture générale, des connaissances approfondies en géographie (régions, relief), en histoire sociale contemporaine et en géopolitique du pays⁴⁹⁸.

Parfois, la profession est organisée en fonction du territoire qu'elle couvre. C'est le cas en Grande-Bretagne, où il existe un système de badges (unique en Europe) pour hiérarchiser la compétence des guides en fonction des territoires explorés : badge bleu (supérieur) pour les musées, galeries, visites piétonnes, visites thématiques jusqu'à une heure de distance autour de Londres ; badge blanc et badge vert (inférieur) pour les parcs, châteaux, paysages⁴⁹⁹. Avant la réforme des statuts en 2011, le système des badges existait également en France avec les quatre catégories : guide national, guide régional, guide-interprète et guide-conférencier.

⁴⁹⁴ Argumentaire de la journée d'étude organisée par le PLIDAM et l'INALCO, le 12 juin 2015, à propos de l'appropriation des langues, traduction, interprétation, en tant que médiation et/ou relation.

⁴⁹⁵ Groupe de travail interministériel, Paris 2016.

⁴⁹⁶ Rapport national, 2015.

⁴⁹⁷ Colloque « Interpret our heritage », Bruxelles, 2016.

⁴⁹⁸ Réunion des guides Baltés, Tallinn, 2016.

⁴⁹⁹ Entretien, guide expert, représentant de l'Institute of Tourist Guiding, Londres 2014.

En Lituanie, la 2^e catégorie renvoie à un circuit couvrant un itinéraire unique, la 1^{ère} catégorie englobe trois circuits minimum, de préférence dans des lieux différents, et celle de guide-expert est réservée aux conférences thématiques proposant une analyse scientifique des lieux visités.

En Grèce, un long voyage d'études est intégré dans la formation des guides pour leur permettre de mettre en pratique des compétences clés sur leur territoire professionnel⁵⁰⁰.

Nul doute que le territoire est au cœur de l'activité de guide dont il est acteur, représentant, expert, médiateur et interprète, tant aux yeux des visiteurs qu'à ceux qui garantissent le cadre administratif de la profession. Le discours du ministre de la Politique agricole italien, tenu en 2017, vient en appui à ce propos :

« [...] une réforme aussi territoriale que possible [est nécessaire]. Je ne peux pas imaginer qu'une personne qui a obtenu la qualification à Bolzano vienne commenter la Piazza Armerina. Ou, pire encore, que quelqu'un venant de Chine remplacera un guide au Colisée... Je pense que plus les guides sont locaux, mieux c'est ! »⁵⁰¹

Dans le référentiel métier européen, ainsi que dans les référentiels nationaux, le territoire est évoqué souvent comme un élément clé et sous la notion de lieu couvert par la compétence : « Le guide accompagne les visiteurs en interprétant les lieux visités⁵⁰² ».

Selon les observations datant de l'époque où les catégories étaient encore d'actualité – années 1990 – (à partir de 2000, les statuts des guides ont fusionné en un seul, celui de « guide national »), les différentes catégories de guides ne maintenaient pas le même rapport avec le territoire de leur compétence. Les guides officiels (deux ans de formation, accréditation d'État) avaient tendance à s'appuyer davantage sur les faits historiques et à construire des représentations formelles moins thématiques et personnelles, ce qui contrastait avec les guides alternatifs (bénévoles travaillant dans les organisations sans but lucratif) qui employaient des discours plus détachés. Les guides entrepreneurs (salariés des agences, envisageant la visite

⁵⁰⁰ Les rapports nationaux sur l'activité de guide-conférencier.

⁵⁰¹ Traduction de l'auteur : « Il ministro delle Politiche agricole Gian Marco Centinaio "Una riforma. Ne ho già parlato con le Regioni che sono d'accordo: una riforma che sia il più territoriale possibile. Non posso pensare che una persona che ha conseguito l'abilitazione a guida turistica a Bolzano venga a spiegare Piazza Armerina. O, ancora peggio, che uno che arriva dalla Cina sostituisca una guida turistica al Colosseo. Io penso che più locali sono, meglio è. Più precise sono, più riusciamo a dare una risposta culturale ai territori. Sono disposto a ragionare su un piano nazionale che però preveda la peculiarità delle Regioni. Io voglio andare in quella direzione".

⁵⁰² "Esco is the multilingual classification of European Skills, Competences, Qualifications and Occupations. Relevant for the EU labor market and education and training. Occupation hierarchy in esco is from using Isco-O8 (ILO). Guides assist individuals or groups on any art facility, travel or sightseeing tours or through places of touristic interest, such as museums, monuments and public places. They help people to interpret the cultural heritage of an object, place or area and provide information and guidance".

guidée comme leur projet professionnel) nourrissaient plutôt un esprit de commercialisation du territoire. Enfin, les guides interprètes (indépendants travaillant avec les marchés étrangers) encapsulaient l'esprit local du territoire de manière fortement personnelle⁵⁰³.

C'est dans cette configuration de spécialisations qu'on voit le mieux la relation qu'entretiennent les guides avec leur territoire professionnel, d'où la variation de leurs propres rôles.

Le guide permet l'accès au territoire à travers des filtres (« quoi, quand, où, comment ») pour que le visiteur expérimente la destination. Cette responsabilité de choisir ce qui est donné à voir, regardé, expérimenté, évoque la composante politique du rôle de guide⁵⁰⁴ – sauf à considérer que le discours persuasif de guide est accessoire et que son rôle se cantonne à être plaisant et compréhensible. Mais l'objectivation d'une consommation de ce type pose une question : d'abord de l'interprétation et, par-là, de la prise en compte des caractéristiques immatérielles de cette pratique territorialisée, pour pouvoir l'envisager dans une perspective inclusive.

VI.4. Les techniques des guides professionnels qualifiés

Pour mettre en œuvre les procédés de l'interprétation, les guides passent par les techniques du regard ou du comportement. Lors de notre investigation, nous avons pu identifier deux dominantes : *Visual Thinking Theorie*⁵⁰⁵ et *Gallery Dialogue*⁵⁰⁶, qui visent une appropriation du lieu par le visiteur, qui encouragent sa confiance face aux objets⁵⁰⁷ et sont pensées pour stimuler son regard critique.

a) *Techniques d'interprétation visuelle et verbale*

Les guides ont tendance à associer plusieurs techniques, en vue de créer les conditions optimales permettant aux visiteurs de « vivre » le lieu et de partager une expérience pendant le temps de la visite.

« Personnellement moi, je ne privilégie aucune de ces techniques, j'aime la notion de regard sensible, observation sans préjugé ou des prérequis en amont, mais je crois que ce n'est pas assez. Le sens de l'image, souvent, n'est pas dans l'image elle-même, mais dans le construit culturel complexe qui l'entoure, et c'est cela qui doit être compris pour y accéder.

⁵⁰³ K. Lingle Pond, *The Professional Guide...*, op. cit., p. 60.

⁵⁰⁴ De Brito, *O GUIA-INTÉRPRETE*, op. cit.

⁵⁰⁵ Ph. Yenawine, *Visual thinking strategies*, Cambridge, Harvard Education Press, 2013.

⁵⁰⁶ Rika Burnham, Elliott Kai-Kee, *Teaching in the Art Museum*, Los Angeles, Getty Trust, 2011.

⁵⁰⁷ *Ibid.*

VTS [*Visual Thinking Strategies*] est un bon bouillon, par exemple, mais, pour arriver à une soupe, il faut quelques ingrédients de plus⁵⁰⁸ ».

Ainsi la visite peut prendre la forme d'une conférence thématique ou d'un dialogue.

Visite – dialogue

Un guide de Vilnius remarque qu'avec l'influence du monde anglo-saxon, la manière de guider change : la visite devient beaucoup plus interactive. Lui-même l'envisage souvent sous la forme d'un dialogue, tout en préservant le contenu scientifique. Selon le guide de Berlin⁵⁰⁹, en Europe, la visite est marquée par la pratique du monologue, conséquence peut-être du système d'éducation local. Ainsi, les barrières culturelles persistent et le dialogue permet de les atténuer. La situation peut être amplifiée par la différence générationnelle :

« Les groupes de personnes qui ont plus de soixante ans, et qui prennent souvent les visites guidées, sont nombreux. Ce public préfère les visites classiques avec une écoute passive. Cependant, les personnes en dessous de cette catégorie d'âge, au contraire, ne le supportent pas, elles vont préférer compléter leur visite par d'autres supports. Dans mes ateliers, quand les participants sont plus jeunes, entre 30 et 40 ans, j'apprends qu'ils aiment discuter. Ils établissent facilement un dialogue et c'est un défi pour moi, parce qu'ils disent « ici, on n'est pas d'accord », ou « ceci, je ne vois pas de la même manière » ; parfois ils se méfient de ce que je leur dis, parfois ils sont admiratifs de mon travail. Je pense que c'est générationnel⁵¹⁰ ».

Visite thématique

Une visite dite « classique » est une visite générale de la ville, une vue d'ensemble des curiosités pour un visiteur de passage, qui vient pour la première fois et a besoin de s'orienter dans la ville, de connaître les bonnes adresses, de trouver facilement quel musée visiter en priorité ou comment se divertir. Cette visite fait souvent partie du programme standard de l'agence qui vend la destination. Pour les visiteurs qui demandent un programme sur-mesure, clients privés ou public local, la visite sera plus souvent thématique, axée sur un événement, une période, un sujet particulier d'actualité. Par exemple :

« Visites thématiques : art nouveau, les histoires d'amour, les écrivains, la BD, le chocolat, la bière, les légendes, les impasses, l'évolution des finances. Souvent, les visiteurs commandent un tour et c'est nous [les

⁵⁰⁸Entretien, Karen Vanhercke, guide-expert, Vilnius, septembre 2019: "Criteria used in the Art and History Museum to observe cultural reflection processes through behavioral / speech patterns."

⁵⁰⁹ Entretien, guide-expert, médiateur au musée, Berlin, 2014.

⁵¹⁰ *Ibid.*

guides] qui faisons la visite, donc on crée notre parcours. Chaque guide monte ses visites seul. Pour le public belge, c'est que du thématique, parce qu'ils connaissent déjà les classiques. Pour le public étranger, c'est que du classique. Sauf le profil culturel particulier des visiteurs comme les Amis des musées, où là, ils demandent une visite sur l'art nouveau plutôt qu'un parcours classique ; ou alors, une école qui étudie les arts préfère un tour sur les BD, le graphisme plutôt que le tour classique⁵¹¹.

Si le parc national peut être considéré comme une visite thématique, la réponse serait : oui, je fais beaucoup de visites thématiques. Mais ma passion, c'est le Moyen Âge, et les portes de la ville. Si vous ne travaillez qu'avec les bateaux, surtout en même temps, c'est très stressant, mais c'est aussi beaucoup de routine. Je peux vous avouer qu'en réalité, parfois au mois d'août, je m'ennuie, alors je commence à improviser. Le matin, je me dis : aujourd'hui je ferai tout différemment, une autre approche, voilà. Peut-être souvent c'est subjectif ; même si je suis la politique et les statistiques, j'y ajoute une vision, une approche à travers le spectre personnel. Mais parce que les touristes posent, aussi, beaucoup de questions d'ordre personnel : « Avez-vous des enfants », « à quel âge vous êtes-vous mariée ? », « que faites-vous ?⁵¹² ».

L'approche disciplinaire de la visite dépend toujours des clients. Je regarde mon groupe et c'est là où je décide comment je vais faire. Premièrement c'est la communication avec le client. Sinon, je peux présenter l'Histoire d'une façon extraordinaire, mais après ils ne seront pas du tout contents. L'art nouveau est ma marque personnelle, par exemple ; il m'arrive parfois de guider les gens pendant huit heures autour de ce seul sujet. Mais l'essentiel, ce sont quand même les circuits, avec le programme strict et rythmé par le repas et l'arrivée du bus ou du bateau »⁵¹³.

L'interprétation est une communication à travers les images, qu'elles soient visuelles ou verbales. Les images ont la capacité de constituer des territoires dans lesquels immergent les expériences :

« Chaque image est constituée en un territoire dans lequel nous sommes invités à entrer pour l'explorer. Ensuite, les images ont le pouvoir d'éveiller des expériences émotionnelles et sensorielles, comme si les objets qui y sont représentés étaient présents dans la réalité. Enfin, l'immersion dans les images nous invite à nous laisser porter par leurs illusions, la capacité d'interagir nous encourage à y construire nos propres repères et à prendre possession de leur espace »⁵¹⁴.

⁵¹¹ Entretien, guide-expert, Bruxelles, 2017.

⁵¹² Entretien, guide-expert, Tallin (Estonie), 2018.

⁵¹³ Entretien, guide-expert, représentant de l'association nationale des guides lettons, Riga (Lettonie), 2018.

⁵¹⁴ Serge Tisseron, *Psychanalyse de l'image, des premiers traits au virtuel*, Paris, Dunod, 1995, p. 19.

b) Construction de l'image verbale

À travers le récit se crée un objet virtuel permettant de modifier les objets réels qu'il figure. Ensuite cet objet virtuel permet de modifier celui qui le regarde, le spectateur : c'est le principe des pédagogies en images, axées sur la transformation de la personnalité ou sur les connaissances. Ce support est intriqué dans la culture orale. Le guide invente le langage qui s'organise dans la visite guidée comme un moyen d'objectiver et d'amplifier l'observation⁵¹⁵. Dans cette dynamique, les images fonctionnent comme des intermédiaires entre les états du corps d'un côté, les mots du langage, de l'autre. Le pouvoir des images est double : accompagner des états émotionnels et susciter des mots pour en parler⁵¹⁶. Les images imprègnent notre façon de sentir et de penser et satisfont une attente d'imaginer et de virtualiser.

L'exemple de la construction des images verbales : Bruxelles ville Grand-Place

« Vous avez la région de Bruxelles capitale, divisée en dix-neuf communes, dont la commune Bruxelles ville où nous nous trouvons actuellement. La commune Bruxelles ville est un pôle historique. La partie Nord – c'est la résidence royale et l'avenue Louise qui est ici. C'est toujours intéressant de commencer par la Grand-Place, parce que cela a toujours été le cœur de la ville. C'est ici qu'on prenait les grandes décisions, c'est ici qu'on a organisé le marché. Et comme cela a été un lieu vraiment central, les corporations venaient établir leurs maisons ici sur la place. Donc, toutes les maisons que vous voyez ici appartenaient aux corporations. Le problème est que la plupart ont été faites en bois au départ, c'est pour cela que ça été un drame en 1695, quand on a été bombardé par les Français. [Rire] En fait, c'est grâce aux Français qu'on a une si belle place ! Ils ont détruit un tiers de la ville et presque toute la place, sauf un bâtiment, l'Hôtel de Ville que vous voyez ici. Il y a plusieurs versions, mais généralement on pense que, parce que les Français ont bombardé des collines avoisinantes, ils jetaient des boulets rouges et ils avaient besoin d'une cible pour savoir où était le cœur de la ville. Et donc ils se sont servis de cette tour comme d'une cible, ils n'ont pas voulu la détruire et ils ont bombardé tout autour. Toujours est-il que grâce à ça, c'est le plus ancien bâtiment de la place qui date du XV^e s. Sauf que, quand vous regardez attentivement, il y a des éléments assez étranges.

Par exemple, les deux côtés n'ont pas la même taille. Alors évidemment il y a une légende, comme dans toutes les villes, qui raconte que l'architecte, quand il s'est rendu compte de cette erreur, a été tellement désespéré qu'il est monté tout en haut de la tour pour se suicider. Alors

⁵¹⁵ Serge Tisseron, *La Résilience*, Paris, PUF (Que sais-je ?), 2009.

⁵¹⁶ Serge Tisseron, *Du livre et des écrans. Plaidoyer pour une indispensable complémentarité*, Paris, Manucius, 2013, p. 17.

ça, c'est la version touristique... En fait, l'immeuble a été construit en plusieurs étapes. La première partie à votre gauche a été construite à partir de 1401 et elle formait un L. Là, on accueillait les échevins. Le seul problème est qu'on avait une compétition avec une autre ville, Louvain. En plus, on a doublé le nombre d'échevins et on s'est dit qu'il fallait qu'on ait un plus grand Hôtel de Ville. Donc on a ajouté une deuxième partie, cinquante ans plus tard. Comme il y a une rue au coin, on ne pouvait pas fermer la rue, alors on a décidé de raccourcir cette partie-là, pour laisser le passage. C'est pour ça que si vous regardez les fenêtres tout à fait à droite, elles ne sont pas complètes, elles sont coupées en deux. Si vous regardez à gauche et à droite, vous voyez la différence des formes des fenêtres, le portail qui n'est pas central. Plusieurs différences viennent de cette période. Et c'est toujours l'administration Bruxelles ville.

Donc, par exemple, si vous voulez vous marier, il faut d'abord habiter la commune de Bruxelles ville et vous pouvez vous marier ici, le vendredi ou samedi matin. Vous apportez les documents et c'est assez rapide. Vous avez douze minutes pour vous marier. Mais si vous voulez 10 minutes supplémentaires, vous payez un supplément d'environ 250 euros, et alors vous pouvez monter au balcon et saluer, aussi pour avoir une magnifique photo de mariage.

Observateur : La vue devrait être pas mal de là. Je suppose qu'il y a beaucoup de jeunes mariés qui le font ?

Guide : Oui. Il y en a même qui essaient de déménager avant, pour être dans la commune. Parce que chacune des 19 communes a un Hôtel de ville différent.

Alors si on revient au bombardement, quasiment tout a été détruit, mais ça appartenait aux corporations les plus riches. On a réussi à tout reconstruire en à peine cinq ans. Sauf qu'au départ on voulait créer une sorte de théâtre. Comme cela a été détruit, on voulait profiter de créer un bel ensemble, et que tout ressemble au côté que vous voyez là-bas, dans le même esprit. La seule chose est que cette maison n'est pas une maison. On l'appelle la maison des ducs des Brabants à cause des statues que vous voyez au premier étage. Mais en fait, c'est une façade derrière laquelle on a caché plusieurs maisons.

Et donc il y a eu cette envie de créer un théâtre, mais les corporations voulaient montrer leur puissance et leurs richesses, alors ils l'ont fait à travers leurs maisons. C'est pour ça qu'ils ont construit l'autre côté qui est tout à fait différent. Ils n'aiment pas le premier projet. Alors, sur chaque maison, vous avez des détails qui montrent à qui elle appartenait, ce qui lui est arrivé quand elle a été reconstruite. Par exemple, si vous regardez la deuxième en partant de la gauche, si vous regardez les deux derniers étages, ils ont été construits pour ressembler à l'arrière d'un navire. C'est la maison des Bateliers.

Si vous regardez la troisième maison avec un oiseau... de quel oiseau s'agit-il ? C'est un phénix. Et ils ont rajouté des flammes parce que la

maison a brûlé, cinq avant le bombardement, ensuite elle a été détruite par le bombardement et reconstruite. Comme le phénix qui se relève de ces cendres.

Là, on sait que c'est la maison des Archers, parce que vous avez Apollon qui tire à l'arc. Alors on a pu choisir St Sébastien ou St Antoine qui étaient les protecteurs classiques, mais on voulait quelque chose de plus exotique. Mais pour rendre hommage quand même à deux saints chrétiens, on a ajouté leur lettre sur les portes tout en bas, en dentelle.

Observateur : Sont-ils les protecteurs de la ville ?

Guide : Des archers, les archers seulement. Le protecteur de la ville, c'est St Michel. On le verra un peu partout. Vous le voyez sur le drapeau de la commune de Bruxelles ville. Parce que, en fait, on a deux drapeaux. Vous avez St Michel, protecteur de la commune de Bruxelles ville, et vous avez l'Iris, symbole de la région de Bruxelles capitale. Et alors lui, on le trouve partout, on le voit sur les documents officiels, sur les panneaux, même sur les poubelles. Si vous regardez les environs en passant, vous avez à chaque fois St Michel avec sa devise.

Observateur : Vous avez de la chance !

Guide : On a bien choisi surtout ! [Rires]

Il y a encore, deux, trois éléments cachés, par exemple, la maison qui fait le coin. C'est la maison des Boulangers. Et eux ont écrit vraiment leur histoire sur la maison. Vous voyez, il y a une phrase au centre qui raconte que les boulangers ont érigé cette maison en l'honneur de Charles II et de ses victoires. Seulement, le sens est secondaire dans ce cas-ci. Ce qui est important, c'est la taille des lettres. Vous avez des grandes lettres et des petites lettres ; les grandes lettres, ce sont les chiffres romains et si vous les additionnez, vous avez l'année de construction de la maison. C'est un chronogramme. Ils ont employé ce style aussi sous le phénix, vous avez une phrase qui est là ; et sous St Boniface, vous avez la même chose, le même système.

Aussi, on est un territoire central. Si vous regardez, on est entouré des grandes nations. Donc, à chaque fois qu'on avait un souci, on venait le résoudre chez nous. On est un champ de bataille de l'Europe. Et on est passé un peu par toutes les occupations. On a été bourguignon au XV^e s. On a été sous les Habsbourg de l'Espagne pendant le XVI^e et XVII^e s, ou sous les Habsbourg de l'Autriche au XVIII^e On a été français pendant vingt ans, hollandais pendant quinze ans, et finalement on a fait la Révolution de 1830. Alors chaque occupation a laissé des traces »⁵¹⁷.

Les images que le guide donne à entendre sont celles qu'il construit par rapport à sa stratégie de communication, mais aussi par rapport aux attentes du public. Dans une telle

⁵¹⁷Observation de la visite, assurée par un guide expert à Bruxelles, 2017.

situation, l'image [exprimée par « *regardez !* »] continue d'être la preuve de ce qui est dit, et son efficacité va dépendre des procédés argumentatifs. Il incombe au guide de produire un discours accessible au public auquel l'ensemble de la situation discursive est destiné. Le client n'a pas d'obligation d'avoir des connaissances préalables sur les thèmes abordés lors de la visite, mais il doit pouvoir suivre l'information qui lui est présentée par le guide. Pour ce faire, devant l'objet de la visite, le guide procède d'abord par répétitions, comparaisons, exemplification, énumération. Mais cela implique, nous l'avons vu, dans l'interaction une gestuelle maîtrisée, un visage serein, un débit mesuré, une élocution articulée et, le cas échéant, une maîtrise de la langue étrangère (niveau C1). Une telle manière de voir la visite nous permet de dégager plusieurs spécificités de l'exercice :

- la relation entre le guide et son public est physique et agit sur le contenu du message véhiculé ;
- la communication du guide est multidirectionnelle : il transmet un message à un groupe de récepteurs et peut recevoir directement les réactions de ceux-ci.

En affirmant ceci, nous pouvons avancer que ce sont les marqueurs de la communication individuelle et de proximité, intimement liée aux acteurs. Elle ne saurait devenir communication de masse, car elle repose sur le contact direct entre guide et visiteur.

« ... l'image qui s'attache à celui qui parle, [...] n'est jamais que l'image dont l'affuble l'interlocuteur, à partir de ce qu'il dit. L'éthos est affaire de croisement de regards : regard de l'autre sur celui qui parle, regard de celui qui parle sur la façon dont il pense que l'autre le voit⁵¹⁸ ».

Ainsi les images donnaient accès non pas seulement au territoire, mais aussi à l'information en créant un lien entre les interactants⁵¹⁹. Cependant, elles peuvent être aussi un instrument de désinformation, puisque les pratiques communicationnelles façonnent le rôle des images et leur réception. La réception est influencée par les croyances, en ce sens que croyances et savoirs fournis par le contexte nourrissent un « horizon d'attente⁵²⁰ ». Il convient alors d'examiner comment se construit ce système de croyances.

⁵¹⁸ Patrick Charaudeau, *Le discours politique. Les masques du pouvoir*, Paris, Vuibert, 2005, p. 88.

⁵¹⁹ Estelle Lebel, « L'image politique », in A.-M. Gingras, *La communication politique...*, op. cit., p. 97-135.

⁵²⁰ Hans Robert Jauss, *Pour une esthétique de la réception*, Paris, Gallimard, 1990, p. 48. La notion d'*horizon d'attente* signifie l'expérience de lecture avec ses normes et son système de valeurs, qui impliquent à la fois reconnaissance et découverte.

c) *Comment la parole acquiert-elle une puissance ?*

Une opération mettant en jeu à la fois les mots, les affects, la motricité et les images psychiques est nommée *symbolisation*⁵²¹. Dans ce cadre, les mots ou formules appelés au succès sont ceux qui ont un fort impact émotionnel.

« Tout d'abord, l'idée nouvelle doit donner une formulation séduisante et facilement accessible aux préoccupations d'une époque. Ensuite elle doit s'adosser à des formes grammaticales susceptibles de lui ouvrir une réceptivité émotionnelle optimale : ces formes grammaticales sont de deux types, les oxymores et les métaphores. Le troisième ingrédient du succès d'une idée consiste dans son idéalisation et dans la création de héros censés l'incarner et en démontrer la justesse. Enfin, une idée a d'autant plus de chance d'être adoptée par les chercheurs qu'elle favorise la mobilité institutionnelle, autrement dit les désaffiliations et les réaffiliations⁵²² ».

Ici, deux moments prévalent : 1) la préoccupation de la sécurité, le souci de prévenir un risque ; 2) la capacité du mot à faire image ne suffit pas.

La charge émotionnelle est apportée par les métaphores et oxymores. Le succès de l'oxymore, qui juxtapose deux notions contradictoires, repose sur l'éveil de la curiosité ainsi produit. Le pouvoir de la métaphore émerge dans la constitution lexicale, syntaxique et discursive du récit ; « vecteur d'incarnation », elle fait partie des quatre tropes, avec la métonymie, la synecdoque et l'ironie. Les tropes ont une fonction épistémologique, ils offrent des grilles ou écrans pour comprendre les comportements⁵²³. Par le biais des tropes, le guide prend position et s'ancre dans la situation de la visite. Ces opérations symboliques fondent la capacité d'interprétation⁵²⁴. Par exemple, à coups de métaphores et d'adjectifs, on construit l'idéalisation et la fabrication du témoignage passe par l'idéalisation, tandis que le discours désidéalisant, dédramatisant ou désacralisant repose sur un discours factuel⁵²⁵.

⁵²¹ Serge Tisseron, *Vérités et mensonges de nos émotions*, Paris, Albin Michel, 2005.

⁵²² G. Lakoff, M. Johnson, *Les métaphores dans la vie quotidienne*, Paris, Minuit, 1985, p. 67.

⁵²³ Gérard Delechelle, « Les métaphores causales », in *Stratégies de la métaphore* [en ligne]. Tours : Presses universitaires François-Rabelais, 1985. <<http://books.openedition.org.ezproxy.univ-paris3.fr/pufr/4432>>.

⁵²⁴ Maurice Charland, « Le langage politique », in Anne-Marie Gingras. *La communication politique...*, op. cit., p. 67-91 ; 81.

⁵²⁵ Estelle Lebel, « L'image politique », in A.-M. Gingras. *La communication politique...*, op. cit., p. 97-135.

d) L'approche de guide spécifique : tout individu est condamné à croire ce qu'il voit

Le public n'adhère pas à une histoire racontée par l'image selon le seul lien qu'il établit entre lui-même et l'image. C'est aussi la question de l'appartenance de tous ceux qui adhèrent à une même image. Mais les images ne recouvrent jamais seulement des enjeux d'information ; elles ont un pouvoir d'enveloppement d'un côté, un pouvoir de transformation de l'autre⁵²⁶.

Le *pouvoir d'enveloppement*, c'est le fait que toute image se propose d'abord à nous comme un espace à occuper ; cet espace continue l'identité. Cependant, croire qu'elle est vue de la même façon par toutes les personnes qui la regardent est une illusion. Le *pouvoir de transformation* se manifeste quand la lecture d'une image peut provoquer une action, un déplacement, un changement intérieur. Le *syndrome de Stendhal* en est un exemple convaincant : « émotion esthétique profonde née de l'exposition à une œuvre d'art qui se traduit par les symptômes suivants : vertiges, perte d'identité ou du sens de l'orientation⁵²⁷ ».

Dans le cadre de la sociologie des publics, la coutume est d'associer l'analyse de la réception des messages – ce seront les images verbales dans le cas de guide – à ce qu'il est convenu d'appeler le « paradigme des effets limités⁵²⁸ ». Le principal élément structurant de la réflexion, en ce domaine, est le rôle des interprètes :

« Du fait de leur engagement inévitable dans le processus de compréhension, ils perdent le privilège de l'observateur non participant, c'est-à-dire le privilège de la troisième personne, mais disposent, par là même, des moyens de maintenir, de l'intérieur, une position d'impartialité négociée »⁵²⁹.

e) L'interprétation des contenus patrimoniaux, outil principal du guide qualifié

L'interprétation représente le fondement philosophique du guidage, orienté vers la transmission d'un savoir⁵³⁰ ; elle cherche à inspirer les visiteurs par l'expérience vécue⁵³¹.

⁵²⁶ Serge Tisseron, *Vérités et mensonges de nos émotions*, op. cit., 2005.

⁵²⁷ Graziella Magherini, *Le syndrome de Stendhal*, trad. Fiffan, Florence, Usher Florence, 1989.

⁵²⁸ Serge Proulx, Danielle Bélanger, « La réception des images », in Anne-Marie Gingras. *La communication politique...*, op. cit., p. 215-254.

⁵²⁹ Jürgen Habermas, *Morale et communication*, op. cit., p. 50.

⁵³⁰ Laurier Turgeon (dir.), *Spirit of Place. Between Tangible and Intangible Heritage/L'esprit du lieu : entre le patrimoine matériel et immatériel*, Québec, Presses de l'Université Laval (Patrimoine en mouvement), 2009. La notion d'*esprit du lieu* renvoie à « une dynamique relationnelle entre des éléments matériels et immatériels, qui produisent du sens, de la valeur, de l'émotion et du mystère ». http://www.anthropologie-societes.ant.ulaval.ca/sites/anthropologie-societes.ant.ulaval.ca/files/compte_rendus/turgeon_2009_-_esprit_du_lieu_-_istasse_-_cr.pdf, consulté en janvier 2020.

⁵³¹ Freeman Tilden, *Interprete our heritage*, op. cit.

Même s'ils dépassent largement le champ de guidage, ils sont importants à garder à l'esprit pour comprendre la pratique du guide contemporain. L'interprétation, en ajoutant son acception provenant du terrain d'exercice⁵³², est :

- une relation ; ce qui est médié doit nécessairement être mis en relation avec celui auquel il s'adresse ;
- une révélation ; l'information ne constitue pas de l'interprétation. Si toute interprétation présente et repose sur des informations, l'interprétation apporte une dimension d'engagement ;
- une technique interdisciplinaire, qui permet de relier les connaissances ; l'interprétation est un art qui en combine beaucoup d'autres, qu'ils soient scientifiques, artistiques, historiques ou architecturaux ;
- une recherche pour provoquer le regard critique, éveiller la curiosité, surprendre plutôt qu'instruire ;
- une approche holistique, car c'est à l'homme entier plutôt qu'à l'une de ses dimensions que l'on s'intéresse : intellect, émotions, sens et corps ;
- une focalisation sur le public.

Ces principes, appliqués au guidage, encouragent un discours plus personnel du guide, qui se sert d'images pour alterner le discours formel et son expérience :

« J'aime trouver des façons inspirantes et inhabituelles d'évoquer l'esprit d'un lieu, de raconter des histoires en quelques mots et de donner aux visiteurs l'occasion de faire leurs propres expériences. J'espère que mon travail aide parfois les gens à tomber amoureux des endroits qu'ils visitent.

Pour moi, l'interprétation du patrimoine est l'art d'encourager les gens à établir des liens avec les sites patrimoniaux et à les connaître davantage, c'est un élément central de mon travail. Je crois que la meilleure interprétation est portée par la réflexion sur l'ensemble de l'expérience que vivent les visiteurs. Cela m'amène souvent à travailler avec des designers, des architectes, des paysagistes, des artistes pour réaliser ensemble des projets mémorables et efficaces⁵³³ ».

⁵³² James Carter, interprète du patrimoine, établi à Edimbourg, Ecosse. 30 ans d'expérience, dont celle du guidage, membre de l'*Association for Heritage Interpretation* : <https://www.jamescarter.cc/about/> [guide, consultant et formateur en interprétation du patrimoine].

⁵³³ Entretien, James Carter, guide-expert, interprète du patrimoine, Ecosse, 2015.

L'interprétation comme approche de la communication a pour fonction de permettre au public d'apprendre, de découvrir d'une manière personnelle et positive les objets, les lieux, les concepts⁵³⁴ en allant au-delà de la présentation formelle :

« Libérer la parole pour faire advenir le ressenti, parvenir à l'exprimer, enrichir l'expérience et en échanger les formes, voilà très certainement un noble objectif assigné à la médiation, mais insuffisant pour transformer le médiateur en « passeur ». Parmi les autres conditions nécessaires figure l'interprétation. Concept révélant une tradition, le terme parfois se substitue à celui de la médiation⁵³⁵ ».

Ainsi nous parlons d'interprétation quand il s'agit du récit et de la narration, mais aussi du jeu de l'acteur, qui interprète ou incarne un rôle, un personnage.

Souvent ces deux dynamiques animent la visite : l'engagement et la passion, ce qui rend la pratique interprétative. La distance entre « vivre la vie » et « vivre une expérience de la visite » est celle d'un besoin satisfait. Chaque individu compare sa situation actuelle et une situation idéale, lesquelles sont le fruit de ses perceptions et de ses croyances. Puis cette vision sert de mesure pour évaluer la communication, en termes d'efficacité ou de capacité.

Il existe un modèle de communication interprétative⁵³⁶ établie sur l'observation de l'activité des guides et de leurs compétences relationnelles. Il repose sur les connaissances (décider quel comportement est approprié à telle situation), le savoir (appliquer le comportement juste, dans une situation donnée) et la motivation (volonté de communiquer de manière compétente) : « Le plus intéressant ici est que le savoir-faire est perçu comme un prédicatif de cette compétence de la communication des guides⁵³⁷ ». Ainsi devient-il important de savoir quelle part devrait prendre l'aspect théorique du récit du guide. Car le guidage reste une pratique éducative : ce n'est ni un enseignement, ni une médiation, ni la présentation d'un produit. C'est en ce sens que la connaissance de la déontologie de l'action est importante⁵³⁸.

Quelle serait l'interprétation par laquelle le guide accéderait, alors, à sa compétence ? Si nous prenons l'interprétation comme un outil de communication, comme nous venons de le voir, sa

⁵³⁴ Sam Ham, *Making a difference on purpose*, Golden, Fulcrum Publishing, 2013, p. 4.

⁵³⁵ Serge Chaumier, François Mairesse, *La médiation culturelle*, op. cit., p. 127-129.

⁵³⁶ Christine Oschell PhD Candidate, "The Effectiveness of Tour Guide Communication: Measuring the Factors that Contribute to Perceived Communication Competence of Nature-Based Tourism Guides", in *Travel and Tourism Research Association: Advancing Tourism Research Globally* 38, 2016 : https://scholarworks.umass.edu/ttra/2009/Presented_Papers/38, consulté en avril 2020.

⁵³⁷ Black & Weiler, *Tour Guiding Research...*, p. 47. Traduit par l'auteur : [a particular relevance here is that the guides' skills were seen as the strongest predictor of perceived communication competence].

⁵³⁸ Pond, *The Professional Guide...*, op. cit., p. 225.

mobilisation serait une compétence spécifique, inscrite dans la fonction de guide à travers les aspects suivants :

- orientation des corps et des comportements,
- animation de la discussion ou dialogue,
- création de l'expérience personnelle pour les visiteurs, donnant du sens à leur visite,
- encouragement d'agir et, parfois, de modifier la manière de réfléchir à l'aide des exemples et des liens mis en avant dans des cultures différentes,
- mise en valeur de la communauté d'accueil par la représentation,
- promotion des valeurs de l'organisateur de la visite.

VI.5. La visite guidée entre tradition et subversion

Pour relier les différents éléments de la visite, les guides se servent souvent de l'humour. Les points où se touchent les cultures du visité et du visiteur sont sensibles :

« L'humour facilite beaucoup le contact, l'atmosphère entre les gens, ce qui est indispensable lors de la visite. Mais c'est vraiment ma façon d'être et je tiens beaucoup au côté théâtral de la visite. Le pays n'est pas si important, mais l'endroit et les gens avec qui on travaille, ça joue. La pensée qu'il y a derrière, le pourquoi on est guide, le comment on veut transmettre l'information aux gens. Après, que ce soit Prague, Londres, ou Berlin... peu importe ! »⁵³⁹

À la faveur d'une anecdote, le guide trouve l'équilibre entre les attentes des visiteurs, son identité publique et ce qu'il veut montrer de lui face public⁵⁴⁰. Les anecdotes mobilisées lors de la visite peuvent s'ordonner en deux groupes :

- anecdote testimoniale :

« Ce type d'anecdote n'appartient pas clairement au mode du souvenir personnel, mais à celui des processus de médiation. Dès lors, on la distinguera de l'anecdote testimoniale en la qualifiant de « médiationnelle » (sic) ou d'historique. Ce qui la caractérise, c'est qu'elle valorise la médiation touristique en ce sens qu'elle a une certaine valeur touristique et/ou plus généralement culturelle. Elle apparaît ainsi comme un gage de la bonne qualité de la médiation »⁵⁴¹ ;

⁵³⁹ Entretien, guide-expert, représentant du coopératif « vive Berlin », Berlin, novembre, 2014.

⁵⁴⁰ L'origine grecque du terme est révélatrice : *anekdotos* : « ce qui n'a pas été publié, ce qui est inédit » ; de : *ekdotos*, adjectif verbal issu d'*ekditomai* (produire du dehors, publier).

⁵⁴¹ Hecate Vergopoulos, « Anecdotes et imaginaires touristiques », in *Revue internationale et pluridisciplinaire du tourisme*, 2013.

- anecdote « médiationnelle » :

« L'anecdote permet de donner du sens, de s'approprier le monde, de le faire sien et ne pas en être dépossédé : c'est un acte d'individuation, qui à ce titre s'apparente à l'humour⁵⁴² ».

VI.5.1. La visite guidée : une pratique culturelle

La manière dont expositions, musées, lieux patrimoniaux sont visités, rend compte de

« l'importance de la communication humaine directe et de sa complexité dans la rencontre avec l'expérience d'autrui, dans la construction de la représentation que le public se fait d'un lieu de mémoire collective, d'un site naturel ou industriel, d'un musée d'art »⁵⁴³.

On y découvre les activités professionnelles des passeurs de sens et/ou des médiateurs culturels (accompagnateurs de visites, animateurs du patrimoine, guides interprètes et/ou conférenciers, guides-nature, guides-mineurs d'un jour...), avec différents statuts (habitant, témoin, expert, animateur...) qui influent autant sur l'activité communicationnelle que sur la qualification du guide.

« Le guide construit une visite dans l'espace d'une organisation qui joue un rôle social, et pour un public qui souhaite s'adonner à un moment de loisir, de plaisir ou enrichir ses connaissances⁵⁴⁴ ».

La visite guidée recouvre des situations d'interaction dans une double logique d'appropriation et de partage :

« Une des spécificités de la visite guidée est, en effet, que le récit se construit en même temps qu'il se produit, dans le temps de la visite » et dans un « travail de dialogue » entre guide et visiteurs, mais aussi entre visiteurs et récits⁵⁴⁵ ».

Ainsi pouvons-nous voir comment la médiation culturelle joue à la fois un rôle de « traduction », pour permettre de comprendre le sens du récit, et un rôle de production qui fait revivre l'expérience, pour la partager.

« Aucune production culturelle ne se pérennise ni ne se diffuse socialement par la simple multiplication physique de ses traces. Les objets

⁵⁴² *Ibid.* L'auteur se réfère ici aux travaux de Jean-Didier Urbain.

⁵⁴³ Michèle Gellereau, *Les mises en scène de la visite guidée. Communication et médiation*, Paris, L'Harmattan (Communication et Civilisation), 2005, p. 22.

⁵⁴⁴ *Ibid.*, p. 39.

⁵⁴⁵ Vincent Meyer, « Michèle Gellereau. Les mises en scène de la visite guidée. Communication et médiation », *Questions de communication* [En ligne], 11 | 2007, mis en ligne le 1^{er} juillet 2007, consulté le 4 décembre 2018. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/7423>

ne font mémoire sociale que quand ils sont transformés, réinterprétés et réinvestis par des créateurs inconnus⁵⁴⁶ ».

Ce fait incite le guide à s'appuyer sur des schémas narratifs simples, à se structurer selon des thèmes connus intégrant les modèles de la communauté locale. Cette affirmation rejoint l'idée de la visite guidée comme une expérience liée aux notions de situation et d'interaction entre individu et environnement⁵⁴⁷. Ici, l'expérience façonne un *continuum*, et cette continuité permet d'inscrire la visite guidée dans un dispositif d'éducation.

VI.5.2. La valeur pédagogique de la visite guidée

D'après ce qui est évoqué par les acteurs, la visite guidée se présente comme l'occasion d'une relation interpersonnelle, comme une expérience didactique et déontologique qui encourage les participants à développer un sentiment d'appartenance à la communauté :

« La visite guidée est un moyen approprié pour acquérir un comportement esthétique et éthique envers l'environnement, la nature, les valeurs culturelles et morales, avec la nation et les autres [individus] »⁵⁴⁸.

Ainsi, la visite guidée peut être comprise en tant que concept d'éducation⁵⁴⁹ et une activité de médiation culturelle :

« Intégrée dans une visite pédagogique pour les scolaires, mais aussi pour les adultes, dans le cadre d'une éducation libre ou d'une initiation volontaire, elle en constitue la part la plus importante. C'est essentiellement par la parole du médiateur – conférencier ou guide – que la médiation agit, destinée alors au public réceptif [...] en situation de découverte ou d'apprentissage »⁵⁵⁰.

Nous pouvons voir les différents regards posés sur l'activité de guide et la situation du guidage qui dressent unanimement un cadre limité par trois contextes : physique, personnel et social⁵⁵¹ et rencontre les mêmes paradoxes qui sont propres à son champ. La valeur du patrimoine

⁵⁴⁶ Yves Jeanneret, « Communication, transmission, un couple orageux », in *Sciences humaines*, « Qu'est-ce que transmettre ? », hors-série, n° 36, 2002, p. 27. Cité par Michèle Gellereau, dans « Mémoire du travail, mémoire des conflits... », *op. cit.* Témoigner : Mises en scène, mises en textes, *op. cit.*

⁵⁴⁷ John Dewey, *Experience and Nature*, *op. cit.*, p. 1A.

⁵⁴⁸ Vanda Aramaviciute, Elena Martisauskiene, *Jaunuoliu dvasingumo kaitos tendencijos globalizacijos procese*. Socialiniai mokslai, 3 (53), Vilnius, VPU, p. 36-43. Traduction de l'auteur.

⁵⁴⁹ Емельянов, Б. В. *Основы экскурсоведения*. Москва: Советский спорт. 2004; Потаева, Г.Р., Федорцова Т.А. *Экскурсоведение* –Мн., 2011; Караневский, П.И. *Экскурсионная и выставочная работа/П.И. Караневский*. –М.: Нолидж, 2001. –252 с.

⁵⁵⁰ Serge Chaumier, François Mairesse, *La médiation culturelle*, *op. cit.*, 2013, p. 8.

⁵⁵¹ John Falk, Lynn Derking, *The Museum Experience*, Washington, Whalesback Books, 1994 p. 133. --- John Falk, Lynn Dierking, *Learning from Museums. Visitor experience and the Making of Meaning*, Plymouth, Altamira Press, 2000.

permet de revêtir les dimensions évoquées, et leur prise en compte simultanée mène vers une vision plus complète de l'activité de guide. Ainsi devient-il possible de réduire l'inadéquation entre les stratégies du tourisme, de loisirs, et de l'éducation en rapprochant davantage les préoccupations patrimoniales et les préoccupations économiques.

VI.5.3. La visite guidée au sein de l'industrie culturelle et créative

L'accent mis sur l'aspect économique de la visite guidée nous renvoie à sa conception en tant qu'événement. Et la gestion de la visite comme événement est propre à une vision différente de celle dont il était question dans les pages précédentes. Une telle vision est propre à ceux qui affirment que la visite guidée est un produit économique du tourisme réceptif. On la retrouve en effet, partiellement, au sein du discours des guides. Elle est intéressante à examiner, car ce volet est donc aussi présent et pas moins important que les autres aspects que nous avons abordés.

À partir des éléments exposés, nous voyons se dessiner une architecture du métier – expression de son économie – qui a sa logique interne spécifique et consiste en :

1. pratiques exemplifiées,
2. institution de la visite, traduite par le rapport entre le statut de la visite guidée et celui du guide,
3. cadre socio-économique où s'inscrit la profession,
4. procédés, fonctions et représentations symboliques des guides,
5. bonnes pratiques et échanges d'expérience qui enseignent les comportements et les compétences.

Nous avons vu que l'aspect pratique de la nature de l'activité de guide, ainsi que les conditions matérielles d'exercice de la profession, la production de la visite guidée, sa diffusion et le processus de normalisation positionnent le guide dans le secteur culturel, par l'interprétation du contenu, et dans le secteur touristique, par l'organisation de la visite. Ici la perspective transversale et le questionnement sur l'émancipation est une caractéristique distinctive des industries créatives ou des industries de produits symboliques. Dans le secteur de l'économie, ou en sciences de gestion, le patrimoine, avec le spectacle vivant, l'industrie du livre, l'industrie de la musique, les jeux vidéo, le cinéma et la télévision font partie de l'industrie culturelle et créative⁵⁵². Celle-ci se caractérise par :

- l'acte créatif (l'offre) existe indépendamment de toute demande du marché ;
- la valeur du bien est liée à une dimension sociale,
- la prescription joue un rôle central.

⁵⁵² Alain Busson, Yves Evrard, *Les industries culturelles et créatives : économie et stratégie*, Paris, Vuibert, 2013.

Partant de cette caractérisation de *l'industrie culturelle et créative*, celle-ci peut être définie comme une catégorie d'activité économique produisant et valorisant des biens et des services fondés sur une dualité : d'un côté l'unicité d'un bien immatériel ; de l'autre, la reproductibilité industrielle d'exemplaires⁵⁵³.

Dans ce contexte, la non-reproductibilité de la visite guidée est plutôt un phénomène classique du secteur culturel. Cela empêche le processus habituel d'industrialisation et mène vers la spécialisation. Lorsqu'il y a spécialisation, il est possible de traiter la rationalisation ; et quand il s'agit de rationalisation, il est également question de « tendances industrialisantes⁵⁵⁴ ».

« Cette conception large consiste à intégrer dans la catégorie « industries culturelles » toute forme de création (d'œuvres au sens juridique du terme) dès lors que celle-ci incorpore du travail artistique, pour autant que son contenu se présente « significativement » comme artistique »⁵⁵⁵.

Vue sous cet angle, l'activité de guide inviterait à discuter sa nature artistique et elle pourrait probablement s'y inscrire par le biais du travail d'auteur. Mais, par son cadre stratégique, elle apparaît plutôt comme une des trois catégories composant les emplois créatifs⁵⁵⁶, en tant que métier d'appui aux emplois créatifs compte tenu de son statut peu défini. Par-là, l'activité de guide rejoint un paradoxe propre à la médiation, laquelle intègre plutôt la performance et la logique des arts de la scène, tout en étant rattachée au patrimoine.

À l'issue de la nouvelle distinction entre les métiers de services créatifs (comme le design et les communications) et les métiers de production culturelle (comme l'édition), récemment ajoutés à ce modèle, ce positionnement de l'activité de guide a tendance de s'affirmer. D'autant plus que la définition conceptuelle provient de la Commission européenne – qui supprime la distinction entre industries culturelles et industries créatives pour renforcer leur rôle dans le contexte du tourisme, considéré comme une organisation de nature industrielle. Dans le rapport avec le tourisme, les *activités industrielles* sont définies comme créatives si elles sont fondées sur le savoir qui associe producteurs, consommateurs et territoire en faisant appel à des technologies, talents ou compétences pour créer des produits culturels immatériels,

⁵⁵³ François Mairesse et Fabrice Rochelandet, *Economie des arts et de la culture*, op. cit., chap. 9.

⁵⁵⁴ Pierre Moeglin, *Économies et sociétés*, Paris, Institut de sciences mathématiques et économiques appliquées, 2008, p. 334.

⁵⁵⁵ F. Mairesse, Rochelandet, *Economie des arts et de la culture*, op. cit.

⁵⁵⁶ OCDE, *Etude sur le tourisme et l'économie créative*, 2014 : <https://www.oecd.org/fr/publications/le-tourisme-et-l-economie-creative-9789264222175-fr.htm>, consulté en avril 2020. Les trois catégories d'emplois créatifs sont les suivantes : métiers dans le secteur des industries créatives (métiers créatifs fondamentaux) ; métiers créatifs dans l'autre secteur de l'industrie (métiers créatifs intégrés) et métiers d'appui aux emplois créatifs.

des contenus créatifs et des pratiques riches de sens⁵⁵⁷. Cette définition fait valoir le savoir comme un élément moteur des industries. En reconnaissant que la créativité ne concerne pas seulement désormais les producteurs, mais aussi les consommateurs et les sites en tant qu'acteurs créatifs, elle met en relief ses aspects socioculturels, et ses retombées économiques⁵⁵⁸. Ainsi le savoir est-il transformé en produit créatif marchand par les définitions opérationnelles des secteurs composant les industries culturelles et créatives.

Les témoignages des guides montrent que leur activité culturelle suppose de conserver l'unicité évoquée plus haut, ce qui sous-tend une limite à sa rationalisation, qui peut être résolue par la standardisation de l'activité. Dans ce cadre, les agences de voyages n'ont pas tout à fait les mêmes intérêts, en amont, que les guides ont, en aval, de la visite et face aux visiteurs. Ici les guides sont les premiers arrivés sur le marché.

Et comme le marché a tendance à se structurer en oligopole, les quelques tour-opérateurs mondiaux se partagent le marché *via* leurs agences, qui sont les principaux donneurs d'emplois des guides, puisque – comme nous l'avons vu dans le Cadre socioéconomique de l'activité – la pratique d'un client individuel est encore rare et les institutions ne les emploient plus (voir la III^e partie).

L'économie de la visite dépendant fortement des conjonctures sociale et politique, la prise de hauts risques est inévitable. Dans les industries culturelles, les acteurs les plus petits sont souvent sous-capitalisés et ont peu de capital propre. Aujourd'hui, il incombe aux guides d'assumer les tâches économiques de la création de la visite, mais aussi de sa production, reproduction et promotion. De plus, ils sont limités par la nature de leur activité à une production faible. Un guide est capable, en saison haute, de couvrir les besoins d'une à trois agences. Selon les guides rencontrés, le maximum de visites qu'il est possible d'assurer dans une journée varie de 2 à 3 dans la ville et de 5 à 7 dans les musées. Mais à ce rythme, le guide ne peut travailler que quelques mois (durant la saison haute), les journées de travail étant de 12 heures environ. Ainsi ils se trouvent concurrencés par d'autres acteurs semi-professionnels, ou venant d'autres secteurs, avec des modalités d'allocation des ressources à la production :

⁵⁵⁷ Bernard Miège, « L'avènement des industries du contenu », in B. Miège, *Les industries culturelles et créatives face à l'ordre de l'information et de la communication*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2017 ; p. 85-150.

⁵⁵⁸ UNESCO. Politiques pour la créativité. Guide pour le développement des industries culturelles et créatives : <http://www.unesco.org/new/fr/culture/themes/cultural-diversity/diversity-of-cultural%20expressions/tools/policy-guide/como-usar-esta-guia/sobre-definiciones-que-se-entiende-por-industrias-culturales-y-creativas/>, consulté en avril 2020.

« Les free Walking tours et les guides « gratuits », comme Sendeman attirent toutes sortes de voyageurs. Ces visites sont gratuites, mais vous devez donner les pourboires à la fin. Nous supposons également qu'ils ne sont pas qualifiés, mais nous ne savons pas comment agir dans cette situation et ce que nous pouvons faire. Pour l'instant, nous avons l'impression que nous devons les accepter⁵⁵⁹.

Nous avons aussi le problème des guides sauvages, surtout à Helsinki, qui viennent de Chine et de Russie. C'est assez fortement ressenti. Nous avons un plan stratégique pour résister : en promouvant les profils des guides qualifiés d'abord et aussi en maintenant notre qualité de travail. Mais nous ne pouvons empêcher personne de venir avec son guide⁵⁶⁰ ».

Rappelons que, depuis 2017, la profession de guide demeure libéralisée, à la suite du désengagement de l'État vis-à-vis de sa régulation, sous la pression de la Commission européenne qui la place parmi les activités accessoires. Fragilisée par les trois moments qui viennent d'être décrits, la profession s'exerce de plus en plus « au noir ». Le « travail au noir » occupe un segment du marché à part. Les guides qui offrent des prestations de service ne sont pas forcément intégrés dans le fonctionnement du salariat industriel et demeurent invisibles. Et c'est uniquement pour des raisons économiques : parce qu'il y a un risque et que ce risque n'est pas assuré par l'acteur en position centrale, mais par les créateurs de contenus que sont les guides.

Quant aux employeurs, ils doivent dorénavant :

- attirer : améliorer les conditions d'emploi, d'attractivité des métiers et l'orientation ;
- former : adapter les formations aux nouvelles compétences attendues, mieux mobiliser l'inter-saison pour développer la polycompétence ;
- fidéliser : ouvrir aux salariés des perspectives riches de parcours dans le secteur, mieux préserver la santé et la qualité de vie au travail des salariés.

Ainsi, il est prévu :

« ... d'ajuster des parcours d'emploi, de faciliter la mobilité des salariés entre les branches du secteur et d'adapter les formations initiales et professionnelles aux nouveaux défis de qualité renforcée, d'un tourisme plus durable et de compétences nouvelles dont ont besoin les employeurs »⁵⁶¹.

Les contenus culturels bénéficient aux industries des accès à la production créative. Les biens culturels, comme la visite guidée, sont des biens d'expérience ayant une durée de vie courte, ce qui encourage leur production intense pouvant mener à la surproduction. La

⁵⁵⁹ Entretien, guide-expert, représentant de l'association des guides néerlandais, Amsterdam, 2016.

⁵⁶⁰ Entretien, guide-expert, Helsinki, représentant des associations des guide d'Helsinki, 2018.

⁵⁶¹ Gouvernement français, 4^e Conseil interministériel du tourisme, dossier de presse, 17 mai 2019, p. 8.

persistance des pratiques illégales et la diversification accrue des types de visite (voyage nature, ville d'art, forum culturel, festival, voyage famille, balade, croisière, grand périple, route du savoir, œuvres du *street art* du quartier, passages couverts, lieux insolites, appartements privés, etc.) en sont le témoin.

VI.5.4. La visite guidée en tant que produit touristique

Le tourisme patrimonial est, comme d'autres formes de tourisme, une industrie qui implique la recherche d'un « produit touristique » liant le circuit et les visites des sites historiques, des musées, dans une offre globale⁵⁶². La visite touristique intègre l'ensemble des biens culturels, définis aussi par leur valeur d'usage. Les mesures des biens culturels et le comportement des consommateurs sont l'élasticité, la matérialité, la rivalité et l'excluabilité⁵⁶³. Ces caractéristiques reposent sur les connaissances préalables de l'utilisateur : son expérience et les croyances qui peuvent être similaires (ou pas) à celles du prestataire. L'expérience touristique peut être ainsi décrite comme une expérience de consommation. Et le comportement du consommateur de produits touristiques peut s'appréhender comme un comportement intégrant la notion de transmission⁵⁶⁴. Autrement dit, lors de la visite guidée, les visiteurs consomment l'expérience qui fait partie, ou est parfois la base, du produit touristique. Si l'on comprend le produit touristique comme une attente, un besoin ou un ensemble de représentations propres au visiteur⁵⁶⁵, les choix d'un individu qui décide de suivre un guide sont encore mal connus⁵⁶⁶. Nous voyons ainsi les établissements patrimoniaux mettre en place des politiques qui consistent à observer les profils et les impressions des visiteurs, en ajustant aux résultats obtenus la stratégie d'emploi des professionnels. Il s'agit en bref de l'« orchestration » des dispositifs législatifs, réglementaires et conventionnels⁵⁶⁷.

⁵⁶² Michèle Gellereau. « Mémoire du travail, mémoire des conflits. Comment les témoignages se mettent en scène dans les visites patrimoniales », in *Communication & Langages*, n° 149, 2006, p. 63-75.

⁵⁶³ François Mairesse, Fabrice Rochelandet, *Economie des arts et de la culture*, op. cit., p. 29-33.

⁵⁶⁴ Morris Holbrook, Elizabeth Hirschman, « The experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun », in *Journal of Consumer Research*, Vol. 9, n° 2, 1982, p. 132-140.

⁵⁶⁵ *Ibid.* Disponible en ligne sur : DOI: 10.1086/208906, consulté en août 2018. : "... the study of consumer behavior has evolved from an early emphasis on rational choice (microeconomic and classical decision theory) to a focus on apparently irrational buying needs (some motivation research) to the use of logical flow models of bounded rationality [...]"

⁵⁶⁶ Pierre Chazaud, « Marketing de la visite culturelle et implication du public », in *Publics et Musées*, n° 11-12, *Marketing et musées*, sous la direction de Jean-Michel Tobelem, 1997, p. 39-65. DOI : <https://doi.org/10.3406/pumus.1997.1090>

⁵⁶⁷ Ministère de la Culture et de la Communication, *Musées du XXI^e siècle, Étude Patrimoine*, Paris, 2017, p. 25.

La visite guidée, étant envisagée comme la plus-value d'un produit touristique culturel, requiert le guide comme outil d'interprétation⁵⁶⁸. Et en même temps, la même visite ne veut pas être réduite au plaisir de la promenade ou à une expérience esthétique liée à la visite de monuments ou de sites particuliers, puisque visiter un monument historique ou découvrir relève d'une démarche spécifique⁵⁶⁹. Il s'agit d'un parcours déterminé et de l'appropriation d'un espace, ce qui désigne à la fois ses dimensions culturelle et commerciale.

La première est de type muséographique. Elle consiste à valoriser la mise en représentation technique du site ou des objets exposés, afin de favoriser la médiation. La deuxième, touristique et commerciale, favorise l'intervention des divers prestataires extérieurs aux sites pour constituer un produit à intégrer dans un séjour à forfait, dont elle fait partie.

Les stratégies mises en place par les lieux de visite dans cette direction, visent toutefois un développement économique des musées ou des monuments historiques, grâce à l'augmentation du nombre de visiteurs – sans pour autant se soucier d'un aménagement de la visite. Dans ce contexte, connaître les comportements du consommateur culturel s'avère essentiel pour lui offrir des services appropriés :

« Dans toute visite, il existe un système d'échanges où trois éléments sont à prendre en considération : d'abord, la participation du bénéficiaire (le touriste), ensuite l'impact du service rendu qui met en cause le fonctionnement économique du musée ou du monument historique dans une stratégie de développement territorial, enfin la qualité de la prestation qui sera évaluée par un consommateur final (le visiteur) »⁵⁷⁰.

Dans ce deuxième cas, l'intérêt intellectuel ou affectif du visiteur est mis au deuxième plan, l'attention se portant plutôt sur le parcours, la signalétique, la mise en représentation.

Ainsi les services sont divisés en trois catégories :

« Le service de base correspond à une utilité fonctionnelle (ce pour quoi le visiteur vient en priorité dans un lieu précis [...]). Celui-ci fait toujours référence à un marché culturel ou touristique précis, par exemple celui de l'art, de la préhistoire. Les services annexes tels que le guidage, la signalétique, les bornes interactives sont là pour enrichir la visite grâce à plus de confort, de convivialité ou d'agrément. Quant aux services

⁵⁶⁸ « Un ensemble de ressources héritées du passé que des personnes considèrent, par-delà le régime de propriété des biens, comme un reflet et une expression de leurs valeurs, croyances, savoirs et traditions en continuelle évolution. Cela inclut tous les aspects de l'environnement résultant de l'interaction dans le temps entre les personnes et les lieux » : Conseil de l'Europe, Convention de Faro, 2005.

⁵⁶⁹ Pierre Chazaud, « Marketing de la visite culturelle et implication du public », *art. cit.*

⁵⁷⁰ *Ibid.*

périphériques, tels que la restauration, les vestiaires, les boutiques ou les toilettes, ils ne sont pas directement liés à la visite [...] »⁵⁷¹.

La compétence de guidage n'est pensée, ici, que pour répondre à la demande générique d'un public et n'est qu'un exemple de service culturel parmi d'autres.

Conclusion du chapitre et de la seconde partie

La situation qui se dégage de l'approche « du terrain », telle qu'elle est vécue et exprimée par les guides, diffère sensiblement de celle qui résultait du discours législatif ou juridique, mais aussi d'une approche purement théorique à partir de la notion de médiation culturelle. Le patrimoine, étant un objet d'interprétation dont la valeur n'est pas fixée, souligne l'ambiguïté que partagent l'économie et la médiation, d'une manière naturelle, en situation d'équilibre social⁵⁷². Cette distance entre vision instrumentale et symbolique pourrait s'expliquer par le fait que : « La rapidité d'intervention de la logique de marché est opposée à la lenteur de l'initiative publique [...].⁵⁷³ » Ce fait génère un « déficit sémiologique⁵⁷⁴ » qui se traduit par les difficultés d'organisation opérationnelle face aux phénomènes globaux comme le tourisme : ce n'est ni une activité, ni une pratique, ni un acteur ou un espace, ni une institution, mais l'ensemble mis en système, qui est constitué de visiteurs, de lieux, de territoires et de réseaux touristiques, du marché, des pratiques, des lois, des valeurs et des institutions. Néanmoins l'esprit du guidage, saisi de l'intérieur de la profession, reste stable :

« Le guidage n'est pas une science exacte, et l'interprétation ne doit pas être prescriptive. Le métier de guide est un art individuel et créatif, qui permet d'exprimer à la fois le style du discours et la personnalité. Un guide va se distinguer par sa notion d'accueil, un autre par un savoir-faire exceptionnel, mais les deux guides peuvent exceller en tant qu'interprètes. »⁵⁷⁵

L'approche interdisciplinaire permet de considérer le tourisme plutôt comme « une migration de personnes libres », ou un « projet de connaissances », au lieu d'un « objet de connaissances ». Envisagé ainsi, il pourrait s'appréhender comme une action commune des guides avec la ville, les agences de voyages et les musées. Le triangle didactique constitué du

⁵⁷¹ *Ibid.*

⁵⁷² François Mairesse, Fabrice Rochelandet, *Economie des arts et de la culture*, op. cit., p. 13.

⁵⁷³ *Ibid.*, p. 44.

⁵⁷⁴ Boualem Kadri, « L'identité scientifique du tourisme : un mythe ou une réalité en construction ? », in *Téoros*, revue canadienne de recherche en tourisme, 27-1 | 2008, 51-58.

⁵⁷⁵ Freeman Tilden, « Interpret our heritage », cité dans Lingle Pond, *The Professional Guide...*, op. cit., p. 84.

guide, du visiteur et du savoir peut être développé comme une pratique transdisciplinaire, laquelle engloberait les aspects de la visite que nous avons décrits. Qu'ils soient économiques ou didactiques, les reconnaître dans le même registre mènerait vers une certaine synergie des pratiques.

*

Dans cette partie, nous avons voulu considérer l'activité de guide dans son ensemble. Nous pouvons constater à partir de sa définition juridique un profil paradoxal, qui ne se laisse pas encadrer par les lois existantes : celles-ci s'éloignent de la nature de l'activité et des conditions auxquelles appelle la profession. Ainsi le statut de guide est-il légiféré de manière partielle, ce qui nuit à son épanouissement sans lui procurer les avantages des professions réglementées.

L'approche par le biais de la médiation, culturelle ou interculturelle, fait ressortir un mode d'existence ambivalent qui demande une régulation nouvelle, mieux adaptée à la nature de l'activité et à son champ d'action, pour ne pas devenir une activité « invisible ». A partir de son champ d'action, nous voyons que le guidage suit les mouvements plus vastes du patrimoine de la culture et de la communication. Mais, n'étant pas clairement défini, il tend à fusionner avec des pratiques mieux ancrées dans ces secteurs : médiateurs ou agents de voyages.

Enfin, en nous penchant sur la nature de l'activité, nous avons pu aller jusqu'au « noyau dur » du métier, mieux comprendre son essence qui est dictée par sa situation spécifique, à la charnière de plusieurs logiques. Le guidage n'est possible que lorsqu'il y a des visiteurs pouvant circuler librement, organisé de manière flexible et émergeant de nombreux partenariats, dans un climat de confiance. Tous ces éléments font qu'il ne se laisse ni ritualiser, ni conceptualiser, ni automatiser. Et pourtant, il n'en nécessite pas moins d'être organisé ; car, sans organisation, la visite guidée n'existerait pas.

Il apparaît donc nécessaire d'étudier la gestion des comportements des guides et essayer de voir comment ils prennent en compte ces nouvelles conditions d'exercice. C'est ce que nous nous proposons de faire à nouveau, dans la partie suivante, en étudiant la normalisation de la compétence du guide qualifié depuis la France, à travers les systèmes de formation européens, dont les établissements sont amenés à proposer un terrain d'entente pour répondre aux questionnements de notre recherche.

TROISIEME PARTIE.

La gestion de la compétence du guide à travers la normalisation de l'activité et du système de formation en Europe entre 2000 et 2020.

La présentation de l'évolution de l'activité de guide nous a montré son double ancrage dans les secteurs du patrimoine et du tourisme. Son cadre stratégique et les conditions de travail témoignent que les secteurs dans lesquels l'activité émerge sont au centre de l'attention des gouvernements nationaux et, plus largement, de l'Europe. Ce fait est issu du cycle des réformes administratives et économiques initié à partir des années 1990, mis en place vers 2000 et en application à partir de 2010.

La nature de l'activité a permis de préciser la place de la profession de guide au sein du secteur de la culture, entre le patrimoine et le tourisme. Il est devenu évident que l'organisation du guidage questionne fortement ces environnements. Pour démontrer comment la profession est organisée, il est nécessaire d'analyser la gestion de la compétence de guide à travers le processus de réformes européen. C'est ce que nous proposons de développer dans cette dernière partie de la thèse.

Aujourd'hui, la profession est en crise. Serait-ce le résultat des réformes de la qualification professionnelle décrites dans ce travail ? La normalisation de l'activité a conduit à reprendre les deux normes de 2003 et 2008, périodes charnières dans la structuration de la profession de guide européen.

Dans cette partie, nous présentons l'ensemble des données empiriques rassemblé autour de ce processus. Il s'agit d'observer les tentatives de normaliser le guidage dans un contexte européen de la qualification professionnelle, à travers les différentes formes de formation.

Ce contexte particulier donne lieu aux trois modèles du système harmonisé : non formel, formel centralisé et formel décentralisé. Dans le chapitre VII, nous verrons quels questionnements soulève la restructuration de la profession. Ensuite, nous délimiterons une séquence de l'activité de guide entre 2000 et 2020, dans les pays européens, pour observer cet exercice de normalisation au niveau européen. Il s'agit des périodes où les réformes décrites sont mises en place et en application. Ces cas sont des exemples sélectionnés par rapport à l'exposition des pays aux différentes crises contemporaines : effondrement du régime politique (Lettonie, Estonie, Royaume-Uni), crise économique (Italie, Grèce, Allemagne, Islande, Belgique et Bulgarie) et la crise sanitaire mondiale. Nous tâcherons, ainsi, de préciser la logique et les actions entreprises en vue de gérer la profession en crise par la normalisation, ainsi que la complexité de l'exercice à travers le débat que soulève en France, la normalisation de l'activité.

Nous présenterons d'abord l'évolution de la compétence dans l'environnement formel. Ainsi, nous évoquerons la manière dont est envisagée le développement de la compétence de la manière la moins formelle, telle qu'elle est assurée au musée (formation sur le terrain), la gestion plus formelle qui est le fait de l'Etat et la gestion moyennement formelle (si nous prenons une moyenne), assurée par les associations.

Enfin, à partir d'exemples présentés dans cette section et détaillés en volume II (Annexes)⁵⁷⁶, nous chercherons à démontrer quatre approches différentes de la normalisation de la formation des guides à partir de différents points de vue : celui du législateur ; celui des établissements d'enseignement ; celui des associations professionnelles et celui du musée.

⁵⁷⁶ La description qui suit est opérée en termes de stratégie des domaines observés, à savoir les procédures d'exécution de la normalisation de l'éducation et de la formation des guides, pour observer comment elles sont associées aux mentalités et aux activités locales dans un paysage commun. Nous tenons à souligner que, pour ce faire, la réduction de la complexité des réponses recueillies auprès des différents interlocuteurs était inévitable pour pouvoir saisir et décrire ces représentations.

Chapitre VII

La normalisation et les systèmes de développement des compétences de guide en Europe

Comment en est-on arrivé là ? La situation actuelle des guides, aujourd'hui, semble presque condamnée. La période de crise sanitaire ne constitue que le dernier épisode d'un processus semblant inexorablement, pour nombre d'entre eux, briser l'identité des guides et leur métier.

« Dans cette crise de la Covid-19, le président de la République a déclaré qu'il ne laisserait personne sur le bord de la route. C'est raté. Nous sommes les oubliés des 18 milliards d'euros du plan de relance du tourisme. Lors de chaque crise, le tourisme est le premier impacté. Chaque fois, nous nous sommes relevés. Pourtant, nombre d'entre nous ne se relèveront pas de la crise violente entraînée par la pandémie. Aujourd'hui, 45% des guides prévoient de changer d'activité. La profession ne pourra pas tenir sans aide et reconnaissance de l'État »⁵⁷⁷.

Des risques « nouveaux » pèsent sur le secteur du patrimoine. Ils résultent :

« [...] de catastrophes naturelles ou de facteurs anthropiques – intentionnels ou non – sur leur accélération, leur accumulation, leur convergence, ainsi que sur les réponses apportées aujourd'hui par la communauté des professionnels et, plus largement, par l'ensemble des acteurs du patrimoine culturel »⁵⁷⁸.

Le contexte particulier dans lequel nous nous situons conduit les guides en Europe⁵⁷⁹ – et dans plusieurs pays du monde – à annoncer la mort de leur profession. Il est donc urgent de comprendre en quoi ces conditions nouvelles seraient une menace.

⁵⁷⁷ *Le Monde*, La Tribune, « Les guides-conférenciers réclament des pouvoirs publics reconnaissance et protection », 03 août 2020.

⁵⁷⁸ Appel à communication lancé par la direction générale des Patrimoines du ministère de la Culture, en partenariat avec le CNRS et l'Institut national du Patrimoine : un colloque sur le thème des « 'Nouveaux' risques pesant sur le patrimoine » se tiendra les 12 et 13 novembre 2020.

⁵⁷⁹ Allemagne, Grèce, Italie, Suède, Portugal, Royaume-Uni et Pays bas sont les pays les plus dépendants du secteur du tourisme : « Forbes (Forbes.fr édite un site d'informations générales orienté sur le business, l'entrepreneuriat et les classements de fortunes). « Covid-19 : les 10 pays les plus dépendants du tourisme », 4 avril 2020 : Le secteur du tourisme paie le lourd tribut de la pandémie de coronavirus. Les avions sont cloués au sol, les bateaux restent à quai et les trains sont fortement réduits afin d'inciter chacun d'entre nous à respecter les mesures de confinement. Mais, pour les pays qui dépendent très largement du tourisme, la situation s'annonce compliquée. [...] Après le confinement, certains pays auront besoin de plus de soutien que d'autres pour pallier les répercussions économiques de la pandémie. » <https://www.forbes.fr/business/covid-19-les-10-pays-les-plus-dependants-du-tourisme/?cn-reloaded=1>, consulté en août 2020.

Au même titre que ce qu'évoque Deleuze pour la transformation de l'*Homme*⁵⁸⁰, nous c'est le concept *Guide*, tel qui est décrit dans ce travail, qui est en train de se transformer, car il était dernièrement un lieu de mutation perpétuelle des forces internes et externes et de ses nombreuses restructurations. Les forces composantes du guide ne le deviennent que si elles entrent en rapport avec les forces du dehors capables de produire le composé – la forme Guide. Les forces intérieures du guide, ce sont sa compétence et sa fonction, c'est-à-dire les tâches de la médiation patrimoniale sous un statut de guide. Quant aux forces extérieures :

« Le patrimoine, en ce qu'il instaure un régime d'objet de la culture, se prête par définition aux inscriptions et à l'entonnement, aux listes et autres registres. [...] chacun.e peut devenir « patrimonialisateur.rice », tout peut [aujourd'hui] devenir patrimoine⁵⁸¹».

L'idéologie d'un monde sans frontières correspond à la victoire des idées néolibérales imposant une vision strictement économique, un monde de produits standardisés marqué par une dérégulation généralisée⁵⁸², où intervient la volonté politique spécifique, inquiète par la construction du mécanisme de gestion et de régulation⁵⁸³ ». Cette idéologie est sujette aux contradictions internes, qui tendent à maximiser les forces centrifuges au lieu de créer une volonté commune⁵⁸⁴.

« C'est dans ce contexte que se multiplient les animateurs qui, ce faisant, jouent sur les deux tableaux : celui de la démocratisation de la culture et celui de la démocratie culturelle. Passeurs de la culture instituée, ils sont accusés de perpétuer le système, synonyme d'inégalités, d'injustice ; accoucheurs de la contre-culture, ils s'attirent les foudres du ministère, qui, engagé dans la voie du professionnalisme, considère de manière suspicieuse, voire méprisante, l'approche de la culture par l'action. Prise entre deux feux, l'animation ne résiste pas et se voit relayée par la médiation, susceptible de concilier les deux manières d'entendre l'action culturelle (« vers (de) l'autre [...]»⁵⁸⁵».

⁵⁸⁰ « Il y a des forces composantes dans l'Homme. Les forces composantes dans l'Homme ne deviennent les forces composantes de l'Homme que si elles entrent en rapport avec les forces de dehors capables de produire le composé Homme ». Gilles Deleuze, Séminaire portant sur le concept de pouvoir, Séance 6, Cours du 4 mars, 1986 : www.webdeleuze.com, consulté en août 2020.

⁵⁸¹ Jean-Louis Tornatore (dir.). *Le patrimoine comme expérience...*, op. cit. <[http //books.openedition. org/ editionsmsh/19033](http://books.openedition.org/editionsmsh/19033)>, p. 22, consulté en août 2020.

⁵⁸² Entretien enregistré avec l'ambassadeur Michal Foucher, dans le cadre de la conférence géopolitique « A quoi servent les frontières ». [En ligne] :Diploweb. CGEM, Paris 05/10/2016, consulté en octobre, 2020.

⁵⁸³ Pierre Rosanvallon, *Le capitalisme utopique. Histoire de l'idée de marché*, Paris, Seuil, 1999. Introduction.

⁵⁸⁴ Etienne Balibar. Séminaire « Le droit d'avoir des droits » et la citoyenneté cosmopolitique », Collège de France, 20 mars 2013, première partie.

⁵⁸⁵ Sylvie Sagnes, « Au miroir de la médiation : le présent du patrimoine », in Jean-Louis Tornatore (dir.). *Le patrimoine comme expérience...*, op. cit. <[http //books.openedition.org/editionsmsh/19033](http://books.openedition.org/editionsmsh/19033)>. DOI : <https://doi.org/10.4000:books.editionsmsh.19033>, p.49-50.

VII.1. Crises, régulation, normalisation

Le projet politique européen est marqué par une succession de crises financières :

« La crise européenne est celle d'un échec de préserver les acquis institutionnels dont fait partie la politique sociale, le modèle de la solidarité ou de la redistribution des produits de la croissance économique⁵⁸⁶ ».

Dans la société, les crises naissent lorsque la structure d'un système social, affronté à un problème, propose moins de possibilités de solutions que ce même système n'en réclame pour se maintenir. Si l'on revient à la notion de médiation : elle donne la clé de mécanismes de patrimonialisation, mais elle ne permet pas de présumer des normes et valeurs qui les sous-tendent⁵⁸⁷. Il est vrai que nous pouvons envisager la crise plutôt comme un processus d'apprentissage, qui consisterait à s'imposer des valeurs pour se maintenir en régulation. Mais si les systèmes se maintiennent en changeant leurs limites et leurs éléments constitutifs, leur identité même devient incertaine.

« Avant la crise déjà, la profession était asphyxiée par la réforme de l'assurance-chômage totalement inadaptée à l'activité fluctuante des guides. Elle l'était aussi par l'ubérisation portée aux nues par le gouvernement. L'abandon de notre profession par l'État a entraîné une concurrence déloyale d'entreprises voraces [...]. Jusqu'en 2014, les guides-conférenciers bénéficiaient du régime d'intermittents du tourisme, qui a disparu depuis dans les limbes de la déréglementation. Depuis, certains sont salariés en contrat à durée déterminée (CDD) dit d'usage, d'autres sont autoentrepreneurs, un quart d'entre nous cumulent les deux »⁵⁸⁸.

Observer la profession dans une perspective historique permet de fixer la marge d'élasticité des structures normatives. Qui dit transformations structurelles d'un système ne dit pas forcément crise. C'est seulement « [...] lorsque les membres d'une société considèrent les transformations structurelles comme critiques et sentent leur identité sociale menacée que l'on peut parler de crise⁵⁸⁹ ».

⁵⁸⁶ Etienne Balibar. Séminaire « Le droit d'avoir des droits » et la citoyenneté cosmopolitique », Collège de France, 20 mars 2013. Troisième partie.

⁵⁸⁷ J.-L. Tornatore (dir.). *Le patrimoine comme expérience...*, *op. cit.* <<http://books.openedition.org/editionsmsh/19033>>. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.editionsmsh.19033>, p. 20.

⁵⁸⁸ *Le Monde*, La Tribune, « Les guides-conférenciers réclament des pouvoirs publics reconnaissance et protection », 3 août 2020. Voir également volume II, les cas de la Grèce et de l'Italie annexe n° 2, p.35 et 65.

⁵⁸⁹ Jurgen Habermas. *Raison et Légitimité. Problèmes de légitimation dans le capitalisme avancé*. Paris, Payot, 1978, p. 19.

Jurgen Habermas soutient que les phénomènes de crise naissent de problèmes de régulation restés sans solution. De là, émerge la proposition de mettre en évidence la corrélation entre structures normatives et problèmes de régulation. Pour l'auteur, tout part du principe d'organisation⁵⁹⁰ :

« Les principes d'organisation déterminent le mécanisme d'apprentissage ; la marge des systèmes d'interprétation qui assurent l'identité et les limites institutionnelles de la capacité de régulation ».

Toute construction sociale se maintient pour Habermas, face à la nature externe, par des activités instrumentales, face à la nature interne, par des activités communicationnelles. Les structures normatives peuvent être bouleversées de façon immédiate par des dissonances cognitives entre un savoir profane élargi par le développement des forces productives et la vision du monde traditionnelle en place (« Le développement déséquilibré des trois dimensions [forces productives, capacité de régulation et manière de percevoir le monde] mène à la crise⁵⁹¹ »).

Les démarches réformatrices entamées, de ce domaine, par la Commission européenne font croire que les rapports légitimes, basés sur un échange des services équivalents, peuvent se passer d'une domination traditionnelle « d'en haut ». Mais est-ce le cas, alors que la profession de guide dépend fortement des institutions qui la recrutent ?

Selon Habermas, la tendance à la crise se transpose, par l'intermédiaire d'une désorganisation de la profession, en perte de légitimation. La crise d'identité passe, alors, par une mise en péril de l'intégration dans le système. Elle naît de ce que l'accomplissement des tâches met en question la protection des moyens de production. Le système socio-culturel tire ses données d'entrée du système économique et du système politique - à travers les services qui font l'objet d'une demande collective, des actes juridiques, la sécurité sociale et publique, etc. Les crises de sortie des deux autres systèmes sont en même temps des troubles d'entrée pour le système socio-culturel. Ces troubles ont tendance à se transformer en perte de légitimation. Lorsque les attentes de légitimation entre les exigences de l'appareil d'État et du système de l'emploi, et les attentes légitimes de membres sont perturbées, nous sommes face à la crise⁵⁹², et la puissance normative intervient d'habitude pour agir sur la situation.

⁵⁹⁰ *Ibid.*, p. 20.

⁵⁹¹ *Ibid.*, p. 26.

⁵⁹² *Ibid.*, p. 73.

VII.2. Normaliser la compétence

Il s'agit d'abord d'observer comment font les pays face à la situation du terrain, qui représente le contexte général de la normalisation des systèmes de qualification européenne. Les problématiques liées à son organisation se situent dans le contexte de la croissance du tourisme à l'échelle mondiale, où la vie de la profession de guide est affectée par⁵⁹³ :

- **la démographie** : les classes moyennes émergentes ne cessent de bouleverser leurs habitudes de voyage : le voyage – et la visite guidée qui en fait partie – se démocratisent ;
- **les technologies et la culture numériques**, qui ont modifié la consommation de la clientèle et les pratiques des acteurs professionnels du tourisme. « Ne pas être visible dans les résultats de recherche en ligne signifie, à terme, ne pas être identifié par les clients et disparaître⁵⁹⁴ » ;
- **l'internationalisation des marchés émetteurs de tourisme** : ce nouveau marché « éclaté », il faut apprendre à s'y adapter. Une telle exposition à de nouvelles pratiques questionne également les modèles d'action en vigueur ;
- **le besoin de qualité de production et de sécurité en matière de risques** : la nécessité de professionnaliser les acteurs du tourisme, face à la situation décrite, devient une priorité des économies nationales, et les « services » sont compris comme un enrichissement. « Il est considéré qu'un guide bien formé, par la qualité de ses services, a toutes les chances de bien répondre aux attentes des visiteurs de manière compétente »⁵⁹⁵.

Ensuite, la compétence de guide étant un élément stratégique, le savoir, savoir-faire, savoir-être qu'elle associe s'acquièrent, aujourd'hui, par des processus d'apprentissage à la fois formels, non formels et informels⁵⁹⁶. Dans l'ensemble des documents stratégiques, une responsabilité est clairement répartie entre l'institution d'enseignement, les apprenants et les guides professionnels. Quelles sont les modalités de cette répartition ?

⁵⁹³ Patrick Courtin, enseignant, responsable de la licence professionnelle de Guide-conférencier, Université Paris-Ouest Nanterre-La Défense. — Brice Duthion, maître de conférences, responsable de la licence professionnelle de Guide-conférencier, Conservatoire national des Arts et Métiers. — Sylvain Zeghni, maître de conférences, responsable de la licence professionnelle de Guide-conférencier, Université Paris-Est Marne-la-Vallée. Lettre ouverte « Contre la *réforme* du statut de guide-conférencier ! », Paris, 2017.

⁵⁹⁴ *Ibid.*

⁵⁹⁵ John Ap, Kevin K.F. Wong, "Case study on Tour Guiding: professionalism, issues and problems", in *Tourism Management*. 22 (2001), p. 551-563.

⁵⁹⁶ Gilbert Paquette, *L'ingénierie pédagogique. Pour construire l'apprentissage en réseau*. Québec, Presses universitaires du Québec, 2002.

Ce processus se fonde sur l'extraction des connaissances des experts pour les transmettre aux apprenants, afin de produire des connaissances nouvelles⁵⁹⁷. La manière d'organiser ce processus varie selon le contexte du guidage local. Pour normaliser ce processus, il convient d'abord de le formaliser, car les savoirs doivent pouvoir se transmettre. Il faut alors construire un cadre où trouveraient leur place les notions de professionnalité⁵⁹⁸ et de reconnaissance.

Actuellement, la Commission européenne cherche à reconnaître des compétences acquises, à l'aide de la confirmation par une autorité officielle ou habilitée, d'un capital de savoirs et de compétences possédés par un individu. Ainsi la notion de « formation tout au long de la vie » pousse en avant la reconnaissance de l'apprentissage non formel et informel, en mettant l'accent sur leur validation. Avec l'arrivée des pratiques informelles d'apprentissage, les négociations pour normaliser la valeur d'un diplôme sur le marché du travail deviennent inévitables.

VII.2.1. L'exercice de la normalisation

La *normalisation* est généralement définie comme « un processus d'élaboration et de production de documents de références, c'est-à-dire de normes⁵⁹⁹ ». On désigne par *norme* – un commandement, un ordre, une prescription. Commander n'est pas l'unique fonction⁶⁰⁰ d'une norme ; c'est aussi habilitier, permettre, abroger. Dans la mesure où la « norme » désigne une prescription ou un ordre, cela signifie que quelque chose doit être ou doit avoir lieu⁶⁰¹. Le devoir-être est une volonté dirigée vers le comportement d'autrui, d'un acte dont la signification est qu'une autre personne ou un ensemble de personnes doit se comporter d'une manière déterminée⁶⁰² qui mène vers la question de sa validité.

⁵⁹⁷ Yves Chevallard, *La transposition didactique : du savoir savant au savoir enseigné*, Grenoble, La Pensée sauvage, 1986, p. 89.

⁵⁹⁸ Catherine Mathey-Pierre, Raymond Bourdoncle, « Autour du mot « Professionnalité » » dans *Recherche & formation*, 1995, n° 19, p. 137-148. La notion de *professionnalité* concerne un individu ou un groupe. Apparue en Italie, en 1960, le terme, qui désignait « le caractère professionnel d'une activité économique », était utilisé pour rendre compte des conflits centrés sur l'organisation du travail et les modes de reconnaissance de la qualification. Aujourd'hui, la notion recouvre trois processus : professionnalité, professionnisme et professionnisme et les sens de : capacité professionnelle, savoir, culture et identité. Professionnalité se rapproche donc davantage de la notion de compétence.

⁵⁹⁹ A. Grenard, « Normalisation, certification : quelques éléments de définition », in *Revue d'économie industrielle*, 1^{er} trimestre 1996, vol. 75, p. 45.

⁶⁰⁰ La fonction spécifique d'une norme est le commandement d'un certain comportement : « commander », « prescrire », à la différence de « décrire ». *Décrire* est la signification d'un acte de connaissance, *commander* ou *prescrire*, d'un acte de volonté ; on décrit quelque chose, en énonçant ce qu'il est ; on prescrit quelque chose, en exprimant ce qu'il doit être.

⁶⁰¹ Hans Kelsen, *Théorie générale des normes*, op. cit.

⁶⁰² *Ibid.*, p. 362.

VII.2.1.1. La validité de la norme

Selon Hans Kelsen, dans la mesure où le mot « norme » est exprimé sous forme adjectivale « **normal** », ce n'est pas un devoir-être, mais **un être** qui est ainsi exprimé. Or, on ne peut pas inférer le devoir-être d'un être et seule une norme valide peut statuer que ce qui a l'habitude d'avoir lieu, en règle générale, doit donc avoir lieu. Si un événement est défini comme « normal », c'est qu'il a l'habitude d'avoir lieu en règle générale⁶⁰³. C'est donc une probabilité. « Être valide » signifie d'après l'auteur : « devoir-être observé ». Dire qu'une norme « est valide » c'est reconnaître qu'elle existe⁶⁰⁴. Une norme est toujours valide pour certains individus, pour un certain espace et pour un certain temps. Son domaine de validité est personnel, territorial et temporel. Mais la norme ne se rapporte jamais à une personne dans la totalité de son existence et de son comportement ; elle se rapporte uniquement à un certain comportement de cette personne en statuant qu'il est obligatoire. De là, découle le problème de le contrôler.

Observer l'existence de la norme ne veut pas dire être reconnu conforme à cette norme : (« la reconnaissance de la conformité à une norme n'est pas identique à l'observance d'une norme »), mais plutôt que la personne est consciente de la norme se rapportant à son comportement⁶⁰⁵. Il y a alors deux possibilités. L'individu peut reconnaître la norme et se l'adresser à lui-même : il peut ainsi l'observer ou la violer. Mais il peut aussi refuser de reconnaître cette norme, dont il est devenu conscient. Ainsi – de son point de vue –, aucune norme ne sera observée ou violée. En effet, on reconnaît soi-même la validité de la norme, et c'est seulement pour cette raison que le comportement en question peut être jugé bon ou mauvais.

La validité d'une norme commence quand elle est posée et terminée par le processus de son individualisation. En cela, la norme, commandant un certain comportement, constitue une valeur (devoir-être). Un énoncé « indicatif » seul peut être vrai ou faux, alors que la norme n'est pas un énoncé, elle n'est donc ni vraie ni fausse. Le comportement qui forme l'objet des normes est le comportement d'une personne affectant les intérêts d'autres personnes,

⁶⁰³ *Ibid.*, p. 10.

⁶⁰⁴ Une signification ne peut être perceptible que par les sens ; mais on ne peut la saisir que par la pensée. Cette compréhension est un processus intérieur qu'il faut distinguer de la perception par l'ouïe ou la vue, car l'interlocuteur peut entendre ou voir (lire) le mot ou la proposition parlée ou écrite, sans en comprendre la signification. C'est seulement si le destinataire du commandement comprend la signification de l'expression qui lui est adressée, qu'il peut observer subjectivement le commandement ou reconnaître la norme.

⁶⁰⁵ Hans Kelsen, *Théorie générale des normes*, op. cit., p. 56.

directement ou indirectement. Cette relation peut également avoir un caractère collectif, à condition de faire partie de l'intérêt commun.

La fonction normative de l'habilitation signifie : conférer le pouvoir à un individu de poser et d'appliquer des normes. L'exercice non habilité de fonctions peut être interdit, mais ne doit pas l'être à chaque fois ; il n'est pas nécessairement illégal. Nous pouvons avoir l'impression qu'il existe des normes sans autorité qui les pose, et que si elles sont des exigences, il faut les considérer comme des ordres sans donneur d'ordres⁶⁰⁶. Mais il ne faut pas oublier que la création de normes juridiques est opérée par les intérêts de groupes de sujets dont les critères éthiques se « transforment » en vérités juridiques lors de la normalisation. À ce moment, il convient de noter qu'il existe plusieurs systèmes de morale et de droit naturel et qu'une décision juridictionnelle, conforme à une norme d'un système, peut entrer en conflit avec la norme d'un autre système.

Si la proposition : « Que dois-je faire ? » est une question, alors elle exige pour réponse une proposition qui soit vraie. La réponse correspondant à cette question ne peut pas être une norme, car une norme n'est ni vraie ni fausse. Les règles éthiques, qui sont des énoncés sur des normes, en sont un exemple.

Il faut aussi prendre en compte que la question : « Que dois-je faire ? » peut être adressée à une personne incompétente. Dans ce cas, la personne interrogée ne peut que décrire cette norme, c'est-à-dire énoncer qu'elle est valide. Puisqu'elle est interrogée sur ce qu'on doit faire, sa réponse doit nécessairement être une proposition normative, qui ne peut avoir qu'une signification descriptive, et non prescriptive – ce qu'illustre la réaction suivante, donnée par la Direction du Tourisme face aux revendications des guides en matière de normes :

« Oui, la norme DIN de 2008 est assez formelle et bien qu'il s'agisse d'une 'norme', sa portée réelle me paraît très limitée. Cette norme a été 'montée en épingle' par les guides pour tenter de surréglementer la profession. Cette 'norme' a, en fait, surtout une valeur descriptive (distinguo entre guides-accompagnateurs et conférenciers). Attention la 'normalisation' (accord entre entreprises au plan technique ou pour les services, via l'AFNOR en France ou au plan européen) n'a pas nécessairement valeur réglementaire (au sens du droit administratif). On peut certes y faire référence dans une réglementation, mais la normalisation ne peut généralement suffire à fonder une réglementation »⁶⁰⁷.

⁶⁰⁶ *Ibid.*, p. 207.

⁶⁰⁷ Entretien avec législateur, la Direction du Tourisme, ministère des Finances et de l'Economie, 17/08/17.

Alice Turinetti montre que l'observation de la normalisation est naturelle en droit économique. Elle pointe un problème, celui de réserver le droit exclusif au gouvernement de légitimer les comportements. Si le système gouvernemental réserve à lui seul le droit d'identifier la légitimité, une réévaluation du phénomène en train de disparaître ne fait que masquer sa destruction. L'auteur avance que le déficit de légitimation a tendance à être compensé par la manipulation. Et la planification de l'éducation illustre le traitement d'une telle situation. Il s'agit donc d'un processus de création normative qui s'inscrit dans une démarche collective, où sont rassemblées les parties prenantes à un secteur donné. La normalisation est, alors, à la fois un processus, un résultat et un moyen d'action⁶⁰⁸.

- **La normalisation, un processus de création normative**

Les pouvoirs publics encouragent la normalisation technique, pour faciliter l'application des réglementations européennes sectorielles. Il s'agit alors d'une suite continue d'opérations constituant la manière de faire les normes par les acteurs privés à qui revient l'initiative d'engager le processus de normalisation. Ce type de normalisation, dite « institutionnelle », renvoie au cadre commun de la production des normes, nécessaire à l'application de la réglementation⁶⁰⁹.

- **La normalisation, un résultat**

L'objectif du processus de normalisation est de parvenir à l'adoption de règles communes d'application volontaire entre les parties prenantes. La « norme » en est le résultat, qui n'est pas susceptible de sanction par l'autorité publique.

- **La normalisation, une action d'harmonisation**

Le processus de normalisation a pour objet la formalisation des savoirs, des règles de l'art et des usages techniques fixés par les corporations de métiers, en vue de normaliser les pratiques et d'harmoniser les comportements. Il s'agit de normes spécifiques, qui diffèrent des normes générales juridiques, et dont il faut préciser les critères d'identification.

VII.2.1.2. Le caractère de la normalisation

La notion de normalisation peut être comprise dans le sens large, comme le passage à la description représentative de la réalité. Il s'agit de rendre une activité « normale », établie

⁶⁰⁸ Alice Turinetti, *La normalisation. Etude en droit économique, op. cit.*, p. 18.

⁶⁰⁹ Le Comité européen de normalisation (CEN) accompagne l'unification du Marché intérieur européen tant pour les politiques publiques que pour les besoins privés ; et l'Organisation mondiale de normalisation (ISO) prend le relais, en vue d'assurer la cohérence des normes régionales entre elles.

dans une situation conforme aux règles habituelles selon un référentiel de normalité⁶¹⁰ ce qui ne satisfait pas le besoin d'opérationnalité.

Par exemple, si l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ne définit pas directement la normalisation, elle apporte des indications relatives au processus de normalisation technique. Selon l'ISO, il s'agit d'un « document, établi par consensus et approuvé par un organisme reconnu, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné⁶¹¹ ». Dans le droit de l'Union européenne, *norme* désigne « une spécification technique approuvée par un organisme reconnu à activité normative pour application répétée ou continue, dont l'observation n'est pas obligatoire⁶¹² ».

Un règlement récent du Parlement européen précise les objectifs poursuivis par la normalisation en limitant sa portée à la définition « de prescriptions techniques ou qualitatives volontaires auxquelles des produits, des procédés de fabrication ou des services actuels ou futurs peuvent se conformer.⁶¹³ » C'est donc « une pratique de production ou d'homologation des normes auxquelles doivent ou sont censés répondre des produits, des services ou procédés et que complète une activité de certification, c'est-à-dire d'appréciation de la conformité de ces normes⁶¹⁴ ». Les institutions européennes proposent une acception technique selon laquelle il s'agit d'une concordance des comportements dont l'origine ne peut pas être rattachée à l'œuvre de régulation des pouvoirs publics.

Pour observer l'impact concret sur l'activité de guide, la précision s'avère nécessaire sur l'édiction de « règles », de « caractéristiques », de « recommandations » ou « d'exemples

⁶¹⁰ *Dictionnaire encyclopédique de théorie et sociologie du droit*, A.-J. Arnaud (dir.), Librairie générale de droit et de jurisprudence, 2018.

⁶¹¹ ISO, Directives ISO/CEI, partie 2 : Règles de structure et de rédaction des normes internationales, 6^e éd., 2011, pt. 3.1.1, p. 3 : <http://isotc.iso.org/livelink?func=ll1objId=423045&objAction>, consulté en août 2020.

⁶¹² Parlement européen et Conseil du 22.6.1998, JOCE L204 du 21.7.1998, p. 37 : Directive 98/34/CE art.1, 4^o.

⁶¹³ RÈGLEMENT (UE) No 1025/2012 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 25 octobre 2012 relatif à la normalisation européenne, modifiant les directives 89/686/CEE et 93/15/CEE du Conseil ainsi que les directives 94/9/CE, 94/25/CE, 95/16/CE, 97/23/CE, 98/34/CE, 2004/22/CE, 2007/23/CE, 2009/23/CE et 2009/105/CE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la décision 87/95/CEE du Conseil et la décision no 1673/2006/CE du Parlement européen et du Conseil.

⁶¹⁴ A. Jeammaud, « Introduction à la sémantique de la régulation juridique », in J. Clam, G. Martin (dir.), *Les transformations de la régulation juridique*, LGDJ, 1998, p. 47 ; cité par Alice Turinetti, *op. cit.*

de bonnes pratiques ». Cela signifie que l'édiction des normes a pour but de résoudre des problèmes techniques de la conformité et des organisations⁶¹⁵.

« [La normalisation est une] activité d'intérêt général qui a pour objet de fournir des documents de référence élaborés de manière consensuelle par toutes les parties intéressées, portant sur des règles, des caractéristiques, des recommandations, ou des exemples de bonnes pratiques, relatives à des produits, à des services, à des méthodes, à des processus ou à des organisations »⁶¹⁶.

Par nature, la normalisation est une procédure consensuelle d'où ressort un caractère négocié et privé des normes. Celui-ci résulte de l'engagement à élaborer et à respecter une référence (la norme) en affirmant qu'elle exprime ainsi les valeurs et préférences de ses auteurs⁶¹⁷. De cette manière, les acteurs sont amenés à s'autoréguler. Cette autorégulation, lorsqu'elle est orchestrée par les pouvoirs publics, est reconnue comme une des formes de la régulation⁶¹⁸. De ce fait, le processus acquiert un caractère extra-légal, alternatif ou complémentaire au droit étatique. Une telle voie est prévue pour se soustraire aux règles contraignantes, rigides et inadaptées⁶¹⁹ à la réalité de celui qui cherche à s'en échapper. Ainsi émerge le terme *standard*, moyen technique pour formaliser les nouvelles pratiques professionnelles.

VII.2.2. Les fonctions de la normalisation

Il existe une condition imposée à la création des normes, c'est qu'elle soit fondée sur le savoir des experts. Ainsi, la normalisation devient un moyen de « cristalliser » un savoir spécifique pour assurer sa transmission. Chaque acteur est encouragé, dans le processus de normalisation, à faire prévaloir son système propre et à définir son engagement. Ceci garantit une certaine adéquation entre les standards de conduite souhaitables et la capacité à les respecter. De cette manière, la normalisation devient également un moyen préventif pour

⁶¹⁵ Comme en témoignent les normes des familles ISO 9000 (relatives aux systèmes de management de la qualité Information, JORF n° 0138 du 17 juin 2009, p. 9860) et ISO 14000 (relatives aux systèmes de management environnemental : <http://www.iso.org/iso/fr/iso14000>), ces documents référents proposent outils, méthodes, repères pour anticiper, prescrire ou décrire un comportement.

⁶¹⁶ Article 1^{er} du Décret n° 2009-697 du juin 2009 relatif à la normalisation, *op. cit.*

⁶¹⁷ J.-C. Graz, « Quand les normes font loi : topologie intégrée et processus de la normalisation internationale », in *Etudes internationales*, 2004, vol. 35, n° 2, p. 234.

⁶¹⁸ J. Rochefeld, « Droit des contrats, loi, régulation, autorégulation et corégulation », in *Revue des contrats*, oct. 2004, n° 4, p. 915 ; l'auteur distingue *autorégulation* et *corégulation* suivant le critère de participation des pouvoirs à la régulation.

⁶¹⁹ B. Oppetit, « L'engagement d'honneur », D. 1979, p. 109, cité par Alice Turinetti, *op. cit.*

maîtriser les risques⁶²⁰ provenant de la commercialisation des produits et des services, sans négliger les obligations légales et contractuelles liées à la sécurité. Mais assimiler la maîtrise des risques à l'avantage concurrentiel n'est pas tout à fait correct. Maîtriser les risques, dans ce cas, consiste à diminuer, d'une part, le risque de violation de la réglementation et, d'autre part, le risque pour l'opérateur d'être engagé dans un contentieux. En ce sens, la normalisation peut être assimilée également à une « régulation »⁶²¹.

La Commission européenne reconnaît que pour elle « les normes présentent un fort potentiel de soutien de la politique européenne⁶²² » permettant de remédier à la carence du droit. La normalisation peut agir dans les intervalles laissés vacants par la loi, même si la normalisation n'est pas en mesure de « remplacer » la règle de droit. Le processus de la normalisation participe donc clairement au phénomène de déréglementation⁶²³. Ceci permet d'abandonner les régulations d'origine par l'articulation du droit négocié avec le droit imposé⁶²⁴. La négociation mène vers une gouvernance favorable à l'emploi de normes alternatives permettant des ajustements nécessaires avec le marché, mais elle comporte aussi le risque de réduire la gouvernance à une « régie collective » ; elle ne servirait alors que de toile de fond à des fins d'organisation administrative de la régulation. La normalisation ne peut donc pas prévaloir à la juridicité, mais elle peut être sa source :

« Les sources 'd'inspiration du droit' constituent les « forces créatrices, ou les données dites sources réelles, matérielles, idéales, substantielles ou brutes. Sources non juridiques, elles sont constituées des forces politiques, sociales, morales, économiques ou historiques qui sous-tendent et influencent le droit sans pour autant en faire partie »⁶²⁵.

Ainsi les normes contribuent-elles à l'épanouissement et à la fluidité du marché, mais elles sont également un instrument de pouvoir :

⁶²⁰ Le risque désigne « un élément préjudiciable découlant du hasard », « le produit de la probabilité de survenue d'un incident et du montant des dommages que ce dernier est susceptible de causer » ; ce sont donc principalement les risques d'accident liés à l'emploi des produits et des services.

⁶²¹ Alice Turinetti, *La normalisation... op. cit.*, chap. 247.

⁶²² Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social, « Une vision stratégique pour les normes européennes : aller de l'avant pour améliorer et accélérer la croissance durable de l'économie européenne à l'horizon 2020 ». COM (2011) 311 final, Bruxelles, 2011, p. 11. De même, dans sa Communication du 25.2.2005, la Commission considère que « les normes peuvent permettre de résoudre des problèmes techniques complexes et présentent de ce fait des avantages. Pour garantir un cadre réglementaire stable, la législation doit porter sur les performances et les détails techniques doivent être traités par des normes volontaires », COM (2004) 130 final du 25.2.2004.

⁶²³ Chap. 262.

⁶²⁴ Chap. 263.

⁶²⁵ C. Thibierge, « Source du droit, sources de droit : une cartographie », dans *Mélanges en l'honneur de Philippe Jestaz. Libres propos sur les sources du droit*, Paris, Dalloz, 2006, p. 519.

« Les normes ne devraient pas être abusivement utilisées afin de protéger ou de créer une position dominante sur le marché, en favorisant la solution adoptée par un seul fournisseur prépondérant, à moins de prendre des mesures adéquates pour rendre la technologie en question accessible à d'autres fournisseurs intéressés »⁶²⁶.

Nous ne pouvons pas dire que les guides forment un groupement professionnel puissant :

« On recense dans le pays à peine plus de 3 000 guides-conférenciers professionnels actifs, dont la majorité déclare des revenus compris entre 20 000 et 30 000 € par an, ce qui n'en fait ni un lobby puissant, ni un groupe de pression efficace »⁶²⁷.

Ainsi est-il suggéré d'accroître proportionnellement le pouvoir décisionnel de tous les acteurs, pour équilibrer « un ensemble mouvant d'initiatives naturellement désordonnées », et qui conduit tout de même à normaliser les comportements. Nous arrivons, enfin, à la notion d'*autorégulation* qui peut être définie comme la possibilité d'adopter des lignes directrices communes en appliquant le principe de subsidiarité.

En ce sens, la normalisation devient un outil de *corégulation* défini, sur le plan européen, comme un « mécanisme par lequel un acte législatif communautaire confère la réalisation des objectifs définis par l'autorité législative aux parties concernées reconnues⁶²⁸ ». Il s'agit d'une forme de participation conjointe au processus régulateur, fondée sur l'articulation entre les différents niveaux de régulation. L'objectif poursuivi est de permettre l'adoption des régulations publiques par les destinataires privés.

À partir de cet éclairage sur la notion de normalisation et ses conditions d'exercice, il nous reste à observer comment elles s'appliquent à l'activité de guide européen *in situ*.

⁶²⁶ Commission européenne, Communication au Conseil et au Parlement européen du 30 octobre 1995, COM (95) 412 final, relative à l'utilisation de la normalisation dans la politique communautaire, p. 6. En anglais : <http://aei.pitt.edu/5006.pdf>.

⁶²⁷ *Ibid.*, Patrick Courtin, Brice Duthion *et al.* La lettre collective des responsables de formation.

⁶²⁸ Accord interinstitutionnel, « Mieux légiférer », JOUE n° C321, décembre 2003, p. 1, pt. 17.

VII.3. Normaliser la compétence de guide

Nous avons vu que l'exercice de la normalisation prétend être le support de coordination pour l'organisation de la formation⁶²⁹, « [...] l'organisation comme un organisme vivant, fait d'êtres humains interconnectés qui, pour survivre, apprennent entre eux à mieux comprendre leur environnement et s'adaptent comme un être collectif vivant⁶³⁰. » Les savoir-faire validés, reconnus et exercés, nous l'avons vu, constituent la compétence. De ce qui est décrit plus haut, découle que la compétence doit être impérativement adaptée au gré des évolutions techniques et économiques.

Les compétences, nous le savons, ne peuvent pas se construire en dehors de l'action. « Elles sont le fruit d'une rencontre entre un individu (ou collectif) et un environnement qui les rend contextuelles, contingentes et situées⁶³¹ ». La situation de travail contribue à façonner l'organisation de travail⁶³² qui se rapporte à quatre entités coréglées mais distinctes : l'individu, l'employeur, l'institution de formation et l'autorité responsable, qui se rapprochent dès la mise en place de la formation menant à la qualification.

Deux initiatives récentes ont annoncé une nouvelle ère dans la formation des guides européens. Les guides se sont penchés, depuis 2000, sur la construction de critères normalisés pour pouvoir être valorisés au sein des organisations décrites⁶³³. La dernière initiative date de 2008. La « **norme européenne pour la formation des guides de tourisme** »⁶³⁴ reconnaît le rôle des guides dans la promotion et la durabilité du patrimoine culturel et naturel, en sensibilisant les visiteurs à l'importance des guides et à leur vulnérabilité. Ce standard soutient les efforts de l'Union européenne pour faciliter la libre circulation des services au sein des États membres, en soulignant l'importance des guides régionaux spécialisés. Selon cette norme, la professionnalisation des guides passe par l'acquisition de compétences en formation initiale ou continue, dans les différents secteurs d'activités de la chaîne touristique : création et vente de

⁶²⁹ Faten Loukil, « La normalisation et la certification dans la branche formation continue », thèse de doctorat en Sciences économiques, sous la direction de M. Jean-Michel Plassard, Université de Toulouse 1, 2002.

⁶³⁰ Peter Senge (dir.), Béatrice Aunaud, Alain Gauthier. *La cinquième discipline. Levier des organisations apprenantes*. Paris, Eyrolles, 2016, p. 14.

⁶³¹ Solveig Fernagu Oudet, « Des organisations pour apprendre. Tentative de contribution à l'idée de 'ville apprenante' », in *Spécificités*, vol. 3, n° 1, 2010, p. 19-38.

⁶³² S. Fernagu Oudet, *Organisation du travail et développement des compétences. Construire la professionnalisation*, Paris, L'Harmattan, 2016, p. 19.

⁶³³ Courrier de Cécile Le Nézet, présidente de la FNGIC, « Demande de mesures exceptionnelles pour les guides-conférenciers », adressé au M. le Secrétaire d'Etat au tourisme, le 25 avril 2020 : « Nous avons constitué un groupe de travail qui a pour mission de rédiger une 'fiche métier' ».

⁶³⁴ Connue sous le nom de *Tourist Services - Requirings for the provision of professional tourist guide training and qualification programmes* (EN 15565).

voyages, transport, accueil, hôtellerie, hébergement, restauration, loisirs, culture, etc. Une série de préconisations est suggérée comme suit :

A) Le programme de toute formation de guide européen doit être conçu pour permettre aux guides, dans le cadre de leur aire géographique de qualification, de :

- représenter l'aire géographique : site, ville, région et/ou pays ;
- guider des groupes ou visiteurs individuels (y compris ceux ayant des besoins particuliers) pour visiter les pôles attractifs naturels et artificiels d'une aire géographique déterminée ;
- rechercher et développer les informations afin de pouvoir émettre des commentaires précis et pertinents ;
- interpréter, pour les visiteurs, le patrimoine culturel et naturel ainsi que l'environnement ;
- aider les visiteurs à ressentir et à comprendre ce qu'ils voient ;
- les informer sur tous les aspects pertinents de la vie dans l'aire géographique considérée ;
- créer et ou développer des excursions guidées dans leur aire géographique ;
- utiliser la langue appropriée.

B) Le programme de formation doit être conçu pour permettre aux guides :

- d'évaluer leur public ;
- de s'adapter aux intérêts et exigences respectifs des visiteurs en choisissant les informations pertinentes ;
- de présenter les informations appropriées de manière compréhensible et conviviale.

C) et de bien connaître :

- l'industrie touristique et le profil des visiteurs présents dans leur aire ;
- les règles et la réglementation correspondante, y compris en matière de santé et de sécurité ;
- les exigences relatives à la fiscalité et aux assurances ;
- la commercialisation et l'organisation d'une entreprise de guide touristique.

Cette initiative perdure, encouragée par la Commission européenne, par le projet **Innoguide Tourism**⁶³⁵. Il s'agit d'améliorer l'efficacité de la formation des guides touristiques

⁶³⁵ Innoguide Tourisme est piloté par le ministère des Entreprises et du Travail de la Commission européenne depuis 2013. [En ligne] www.innoguide.eu, consulté en août 2020.

à l'échelle mondiale⁶³⁶. Car il est reconnu que les guides sont acteurs dans la projection de l'Europe à l'étranger et dans une industrie touristique en mutation ; leur rôle de guide dans le cadre de ce projet est de jeter des ponts entre les différentes cultures en visite. Après une étude de l'activité en Belgique, Croatie, Danemark, Finlande et Pays-Bas, les auteurs du projet précisent qu'ils visent la construction d'un modèle global dans le cadre de la formation tout au long de la vie. Les conclusions déduites de la recherche internationale fondent les objectifs suivants pour les recherches futures :

1) Entreprendre une étude comparative des programmes de formation des guides touristiques existants, en utilisant comme point de référence la norme européenne pour les guides. Dans le souci d'orientation, de formation professionnelle et de placement de la main-d'œuvre, elle est également destinée aux travaux statistiques relatifs à la profession.

2) Développer trois modules de formation avec les manuels de formateurs et de guides correspondants, axés à la fois sur la durabilité, les compétences interculturelles et la création d'expérience.

3) Encourager la mobilité entre enseignants et étudiants, en organisant des sessions de formation pour les formateurs, afin de vérifier qualité et adéquation des matériels de formation dans différents pays.

VII.3.1. Normaliser des compétences spécifiques pour faciliter la reconnaissance

L'innovation du système commun européen des qualifications liées à l'interprétation du patrimoine, dans le secteur du tourisme, mobilise la reconnaissance des compétences professionnelles acquises, que ce soit de manière formelle ou informelle (milieu professionnel, formation officielle, validation d'acquis et d'expérience...) en utilisant les instruments et cadres européens existants⁶³⁷, par exemple : le système du cadre européen des certifications (EQF) et le système européen de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnelle (ECVET).

⁶³⁶ Weiler, Black, *Tour Guiding Research...*, *op. cit.*, p. 123-124.

⁶³⁷ J.M. de Juan, « Interprétons notre Patrimoine européen : un processus ECVET pour la transparence et la reconnaissance des résultats d'apprentissage et de qualification dans le secteur du tourisme au niveau européen », intervention à la réunion « Interpret our heritage » des autorités européennes, Bruxelles, 2016.

Dans ce cadre, naît une initiative, celle d'appliquer les EQF et ECVET à tous les professionnels établis sur le marché de la visite⁶³⁸ et placés sous un nom générique d'« Interprètes du patrimoine ». Il s'agit de mettre en place un processus de qualification, avec les objectifs suivants :

- Analyser le domaine professionnel concerné au sein du secteur européen du tourisme et des systèmes de formation qualifiante connexes⁶³⁹, afin d'activer un processus ECVET pour la nouvelle qualification européenne commune d'"*Interprète du patrimoine européen*".
- Définir un plan d'action pour activer ce processus ECVET.
- Concevoir la nouvelle qualification européenne en termes d'activités/tâches /compétences/unités de résultats d'apprentissage/crédits (EFP).
- Définir et formaliser un protocole d'accord (MO) ECVET⁶⁴⁰.

La profession de guide sert de modèle pour organiser la spécialisation des professions d'accompagnement (*assisting professions*). Les premiers pas dans ce sens permettent d'identifier un manque de main d'œuvre qualifiée sur le territoire du projet, ce qui pourrait être propice à la création de nouvelles professions sur un terrain considéré comme avide de main-d'œuvre. Or, ce terrain s'est avéré particulièrement difficile à investir :

« L'interprétation du patrimoine dans le secteur du tourisme existe dans tous les pays, mais d'une manière très chaotique. Parfois il n'y a aucune formation, parfois la profession n'est pas reconnue. Ou bien la profession existe, mais elle n'est pas organisée »⁶⁴¹.

Dans les pays décentralisés, quelques kilomètres seulement séparent les monuments, mais ils sont régis par des règles différentes, voire opposées :

« [En Espagne] Les parcs nationaux ici, les autorités locales là, ou encore le centre environnemental, réglementent la visite et forment leurs propres guides. Mais ces institutions ne se reconnaissent pas entre elles et les formations qu'elles mettent en place n'ont pas de valeur auprès des

⁶³⁸ Core Partners: Aris Formazionee Ricerca Societ à Cooperativa (IT), TradenetGlobal (HU), Diesis Coop scril-fs (BE), BEST Institut fürberufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH (AT), Consorzio Itaca (IT), NEC Notranjskieskoloskicenter, Cerknica (SL), Associated Partners: Interpret Europe (G), Ayuntamiento de Segovia (ES), Regione Umbria (IT), Budapest Chamber of Commerce and Industry (HU), European Alliance for Responsible Tourism and Hospitality (BE), Centro Nacional de Educación Ambiental (ES).

⁶³⁹ Vocational Education and Training (VET) System [description en ligne détaillée] : <https://www.cedefop.europa.eu/en/events-and-projects/projects/vet-europe>, consulté en février 2020.

⁶⁴⁰ Lifelong Learning Program, Leonardo da Vinci Multilateral projects for Transfer of Innovation Project number: 2013-1-ES1-LEO05-66707.

⁶⁴¹ J.M. de Juan, « Interprétons notre Patrimoine européen », *op. cit.*

universités. Aucun système de reconnaissance n'est donc possible dans ces conditions »⁶⁴².

Enfin, le système de crédits d'apprentissage pour l'enseignement et la formation professionnels (ECVET⁶⁴³) est sélectionné pour continuer les investigations. Pour en faire usage il devient prioritaire de redéfinir la compétence d'interprétation du patrimoine située dans le contexte de la mobilité :

« Si ma profession n'est pas reconnue dans mon pays, ou que j'exerce une profession qui n'a pas son propre système de certification, je n'ai aucune chance de mobilité. Si les pays où je veux aller reconnaissent ma profession, mais si ce n'est pas le cas chez moi, je ne peux pas partir pour l'exercer ailleurs »⁶⁴⁴.

Un premier tour sur le terrain rend compte d'un grand nombre d'opportunités de travail non qualifié, présent sur le périmètre de l'interprétation du patrimoine, c'est-à-dire que les personnes qui les saisissent demeurent invisibles pour le système et perdent ainsi leur qualification préalable. Pour remédier à cette situation, ces travailleurs pourraient être placés sous la dénomination d'« interprètes du patrimoine ». Mais, pour qu'il soit possible de le faire, il faudrait renforcer ce statut d'emploi des guides au niveau européen.

Il s'agit d'un effort pour systématiser la qualification au niveau international par le biais d'une évaluation mutuelle des formations existantes. La professionnalisation, placée au centre de l'attention d'une telle démarche, oblige une transparence face aux professionnels pour pouvoir décrire leurs compétences. En revanche, cette initiative s'accompagne d'un sentiment de compétition : « Vous voulez créer de nouvelles professions, mais nous existons déjà, donc vous allez accroître la compétition⁶⁴⁵ ». Or, d'après la Commission, c'est de compétitivité qu'il s'agit. Autrement dit, l'organisation de la qualification nécessite la formalisation des pratiques informelles, dominantes sur le terrain.

⁶⁴² *Ibid.*

⁶⁴³ ECVET s'applique à tous les acquis pouvant être, en principe, obtenus dans diverses filières d'éducation et d'apprentissage, à tous les niveaux du Cadre européen des certifications pour l'apprentissage tout au long de la vie (CEC), puis transférés et reconnus. Directive 2009/C 155/02, recommandation du Conseil du Parlement et du Conseil européen du 18 juin 2009, point 8.

⁶⁴⁴ J.M. de Juan, « Interprétons notre Patrimoine européen... », *op. cit.*

⁶⁴⁵ *Ibid.*

Pour ce faire, deux figures professionnelles, *Interpretive Guide*⁶⁴⁶ et *Interpretive Agent*⁶⁴⁷, sont pensées et développées comme les éléments structurants de la compétence qui, à son tour, mène vers les conditions permettant de qualifier les personnes, les produits et les destinations. Dans cette démarche expérimentale, la compétence de guide est prise pour modèle de base et fait émerger deux tendances :

- 1) le secteur de l'interprétation du patrimoine et celui du tourisme œuvrent indépendamment l'un de l'autre ;
- 2) la compétence de guide a tendance à se disperser sous des dénominations autres, dans les régions autonomes.

Cette dispersion est un obstacle pour attribuer des crédits correspondant aux unités associées aux guides interprètes et aux agents d'accueil⁶⁴⁸. Pour le surmonter, deux compétences spécifiques des *Interpretive Guides* ont été soulignées comme clés par tous les pays partenaires du projet :

- conception des visites guidées relatives au patrimoine naturel, aux monuments ou aux sites ;
- l'interprétation compétente du patrimoine culturel et environnemental.

Fort de ce constat les auteurs du projet distinguent les guides des guides accompagnateurs et des agents d'accueil (*Interpretive Host*). Le dernier apparaît dans ce contexte comme une personne non qualifiée, formée quelques heures en interne au sein des organismes qui l'emploient :

« Dans les musées, travaillent beaucoup de gens non qualifiés qui font presque le même travail que les guides : ils reçoivent les touristes et possèdent des ressources culturelles importantes. Face au client, ils sont tous interprétatifs, et parfois ils doivent répondre aux mêmes questions, mais beaucoup de ces personnes ne sont pas guides. Donc, nous préférons dire que vous avez deux figures professionnelles en une personne et, dans le périmètre professionnel, c'est le problème qui doit être affronté »⁶⁴⁹.

⁶⁴⁶ Ludwig Thorsten, *The Interpretive Guide. Sharing Heritage with People*, Bildungswerk, Interpretation Werleshausen, 2^e éd., 2015, p. 8 : "Interpretive guides who intend to share their heritage mainly with visitors from abroad."

⁶⁴⁷ *Ibid.*

⁶⁴⁸ Federica Guerra and Matteo Ragnacci, ARIS (Italie), Presentation of the Memorandum of Understanding - MoU ECVET for the new European common qualifications in tourism sector" : 2 new qualifications at European level " Interpretive Host" and "Interpretive Guide". Il s'agit d'un accord formel entre certains pays (Espagne, Italie, Slovénie, Hongrie, Belgique) : "Memoranda of Understanding (MoU) provide a general framework of cooperation and networking between a group of partner organizations and, when appropriate, assist them in the design of specific arrangements for mutual recognition of skills and credit transfer for learners". 133 learning agreements et 21 signatures. Bruxelles, 2016.

⁶⁴⁹ J.M. de Juan, « Interprétons notre Patrimoine européen... », *op. cit.*, p. 6.

L'introduction d'un profil fictif, à côté de guide et guide accompagnateur, a permis de limiter les contours de l'activité : le guide accompagnateur est le seul qui se déplace avec le groupe sur tout le trajet, et la dénomination agent d'accueil (statut fictif à ce stade) correspond à tous les autres emplois des guides.

Les objectifs du projet décrit n'ont pas été atteints à cause des contraintes propres aux projets européens (budget, temps, nombre de pays participants insuffisant). Pour cette raison, la signature de l'accord sur l'apprentissage ne s'est pas soldée par la mise en place d'un mécanisme de reconnaissance des deux qualifications (*Interpretive Guide* et *Interpretive Agent*). Mais les trois modèles élaborés ont permis de diagnostiquer la situation de la profession, son environnement et de mesurer les besoins de mettre en place de nouvelles qualifications.

Ainsi, la demande d'un système solide de certification, afin de couvrir les métiers d'accompagnement non qualifiés par les profils d'*Interpretive Host*⁶⁵⁰ et *Interpretive Guide*⁶⁵¹ est constatée⁶⁵² :

« Que voulez-vous faire avec les outils de la compétitivité, de la démarche qualité, ou avec les savoir-faire d'interprétation du patrimoine sans la certification ? Nous avons analysé et identifié le périmètre professionnel. Après, nous avons forgé le contenu et ensuite nous sommes revenus dans le pays pour adapter ce contenu aux différents périmètres professionnels et cela a été incroyablement difficile »⁶⁵³.

Il a été conclu que l'institution compétente, habilitée à délivrer des certifications ou à accorder des crédits, devrait établir des procédures et des mécanismes d'identification, de validation et de reconnaissance des acquis, et elle pourrait attribuer des unités correspondantes et des ECVET associés. Cela permettrait d'appliquer le système des ECVET aux compétences acquises dans un contexte d'apprentissage formel, et/ou non formel, en Europe.

⁶⁵⁰ L'*Interpretive Host* a pour mission l'animation du public, l'hébergement des visiteurs, la gestion des autorisations et licences, la réservation des visites, des excursions, des contrats.

⁶⁵¹ L'*Interpretive Guide* a pour mission la conception d'une activité d'interprétation du patrimoine naturel, le guidage et l'accompagnement, l'identification et l'évaluation de l'ensemble des facteurs importants pour cette activité, la répartition et les remplacements effectués sur les éléments d'infrastructure et d'équipement des services de guide culturel et de guide en milieu naturel.

⁶⁵² Le projet a évolué vers le partenariat entre six pays européens (Italie, Autriche, Hongrie, Espagne, Slovénie, Belgique), ce qui a permis : a) d'établir la correspondance entre les qualifications (unité et crédits) et de ratifier à différents niveaux dans les pays participants le Protocole d'Entente ECVET ; b) de définir la procédure de formation pour bénéficier de la qualification ; c) d'attribuer des crédits correspondants à l'expérience des personnes intéressées (y compris les étudiants) ; d) de valider et de cumuler les crédits ECVET.

⁶⁵³ Presentation of the project and the main outputs – José María de Juan, KOAN Consulting (leader – Spain).

VII.3.2. Ajustements des systèmes de formation et de certification

Grèce. Suite aux propositions décrites en 2015, les guides professionnels grecs ont suggéré une série d'ajustements qui sont appliqués d'abord au système grec, à savoir :

► Responsabilité de la formation déléguée aux professeurs des universités

Aujourd'hui, le corps enseignant veut que les décisions soient portées par les universitaires. Il est donc proposé de réduire le Comité, à condition de veiller à ce que les membres soient, tous, professeurs des universités. Il leur revient d'enseigner les fondements théoriques de la profession.

► Contrôle de l'activité via les inscriptions

Il s'agit de maintenir les inscriptions de manière continue, tout en contrôlant le nombre et le profil des candidats. Une telle organisation favoriserait :

a) la possibilité pour ceux qui n'ont pas pu se présenter à l'examen ou n'y ont pas réussi de le faire l'année suivante ;

b) la possibilité de reconnaître des qualifications de guide dans les pays membres de l'UE, en faisant – en Grèce – les examens ou stages, si nécessaire, pour les candidats étrangers ;

c) la possibilité de prendre en compte les besoins régionaux : dérouler la formation dans les différentes régions favorisera une meilleure intégration des guides, sur le marché du tourisme local, et diminuera son coût.

► La formation des guides doit rester de la compétence de l'État.

► Le volume de la formation ne peut pas être inférieur à 4 semestres.

► Le contrôle du niveau de langue, pour les étudiants étrangers, peut se faire via les ambassades ou les instituts correspondants ayant la possibilité d'attester le niveau. Cependant, le test doit être maintenu, car les diplômes ne démontrent pas les capacités réelles de guider dans ces langues étrangères.

► L'actualisation de la formation régulière selon la norme européenne EN15565 : 2008 si elle est reconduite.

D'après le Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (CEDEFOP), le modèle grec de formation harmonisée, soutenu par les deux Écoles grecques, était considéré, en 2017, comme optimal et applicable dans l'organisation de la formation

professionnelle des guides européens. Ainsi, l'activité de guide s'inscrit dans la politique publique du tourisme, en lien direct avec l'intérêt général, en tant qu'un des services diplomatiques : le guidage comme service public⁶⁵⁴.

L'Islande a suivi l'exemple grec et a pour objectif de former des guides touristiques professionnels, selon des normes d'excellence locale en se rapprochant davantage de l'industrie du tourisme⁶⁵⁵. Au départ, la formation des guides en Islande visait uniquement la culture générale, qui devait garantir les connaissances nécessaires pour représenter le pays. Après le rapprochement avec l'industrie, à partir de 2017, la formation a été repensée pour préparer davantage les guides spécialisés en randonnée, en visites thématiques et être optimisée par la mise en place de cursus à distance⁶⁵⁶.

En **Bulgarie**, toute formation professionnelle fait objet d'une réglementation spécifique et doit être inscrite au Répertoire national de Certification professionnelle auprès du ministère de l'Éducation, de la Jeunesse et des Sciences, ce registre étant également administré par le ministère du Travail et de la Politique sociale. Un tel type d'accès à la profession et aux procédures de qualification est reconnu comme une réglementation indirecte de l'activité qui passe par la réglementation de la formation initiale, continue ou spécifique⁶⁵⁷.

Cette manière d'organiser l'activité de guide a conduit à une élaboration de référentiels de compétences pour décider, conjointement, des blocs de compétences accessibles par cette voie. La profession de guide y est définie de la manière suivante :

« Le guide en Bulgarie met en œuvre les programmes touristiques pour présenter le patrimoine culturel, la socio-économie et la géographie du pays aux visiteurs. Il doit enregistrer son activité sur un Registre national du tourisme pour pouvoir : accueillir les touristes en organisant leur transport et l'hébergement ; accompagner les touristes lors des voyages organisés ; mettre en œuvre les mesures de sécurité et informer les touristes sur les normes des comportements locaux dans le cadre du

⁶⁵⁴ Voir volume II, annexe n°2, p.35, cas de Grèce.

⁶⁵⁵ Stefan Helgi Valsson, Association des guides touristiques professionnels d'Islande, communication sur les formations des guides (FEG), 2018.

⁶⁵⁶ Voir volume II, annexe n°2, p. 50 le cas de l'Islande.

⁶⁵⁷ The List of professions for vocational education and training under Art. 6, para. 1 of the Vocational Education and Training Act, which is validated by the Minister of Education, Youth and Science after coordination with the Minister of Labour and Social Policy, as well as with the respective sector ministries and with representative organizations of the employers and workers at national level. — The List of professions for vocational education and training (LPVET) within the professional line 812 Travelling, tourism and leisure includes professions 812030 Tourist guide, with majors 8120302 Tourist guide service - third degree of professional qualification - level 4 European Qualification Framework (EQF)/National Qualification Framework (NQF) and 8120303 Organization of tourist guide activity - fourth degree of professional qualification - level 5 EQF/NQF; 812010 Organizer of travel agency activity- third degree of professional qualification - level 4 EQF/NQF, with majors 8120101 Organization of tourism and leisure and 8120102 Rural tourism.

circuit ; faciliter le déplacement des touristes dans les aéroports et les gares ».

Le « référentiel-métier » bulgare précise les tâches du guide professionnel, et l'on peut y lire une interprétation de la fonction normalisée du guide, qui propose un système d'éducation des adultes en harmonie avec les règles nationales et européennes :

« Accompagnement des personnes ou des groupes lors de voyages, de visites touristiques, d'excursions et de visites de lieux d'intérêt, par exemple des monuments historiques, des sites industriels ou des parcs à thèmes. Présentation d'une manière générale des sites visités et de leurs particularités »⁶⁵⁸.

De là découlent les missions normalisées suivantes :

- accompagner les visiteurs ;
- présenter les lieux visités ;
- organiser des activités éducatives pour le public scolaire ;
- contrôler le comportement des visiteurs pour qu'il soit conforme aux règles, aux normes touristiques et aux mesures de sécurité ;
- assurer le bon déroulement des réservations des hôtels, transports et restaurants ;
- distribuer le matériel audiovisuel et expliquer l'organisation des visites ;
- assurer la sécurité physique des groupes et effectuer des activités de premiers secours ou gérer la procédure d'évacuation en cas d'urgence ;
- résoudre tout problème lié aux itinéraires, services ou hébergements lors de la visite.

De cette manière, les guides touristiques bulgares sont rattachés au personnel affecté aux prestations de services de sécurité à la personne, ainsi que les commerçants. La profession de guide relève des écoles professionnelles secondaires ou supérieures, collèges professionnels et centres de formation, agréés par l'Agence d'enseignement des adultes – tous établissements soumis au contrôle du ministère de l'Éducation et des Sciences, auquel incombe le contrôle ultérieur de la qualité de l'enseignement et des examens qualifiants.

Ces exemples mettent en lumière une organisation tripartite regroupant les représentants des institutions publiques, des organisations nationales représentatives des employeurs et des travailleurs, ce qui désigne le cadre réglementaire de contrôle de l'activité

⁶⁵⁸ Référentiel métier, le groupe n° 5113 se compose comme suit : 5113-3001 Animateur, 5113-3002 Guide de chasse, 5113-3003 Guide de parc d'attractions, 5113-3004 Guide de montagne, 5113-3005 Guide touristique, 5113-6006 Guide de musée ou de galerie d'art.

centralisée. Les ministères ont la responsabilité d'administrer les guides pour garantir sécurité et protection des consommateurs. Il leur revient de redéfinir les conditions de qualification et de contrôler le processus de certification⁶⁵⁹.

Turquie. Si le cas bulgare présente une autre manière possible d'application dans l'exercice de la normalisation de la formation et, par là, de l'encadrement de la profession, mais ce n'est pas la seule façon. Dans d'autres pays, l'impact des réformes entraîne la redéfinition de l'activité. Par exemple, en Turquie, après les crises du régime, l'activité de guide reste réglementée⁶⁶⁰, mais sa définition évolue et s'élargit :

« Le guide-conférencier est une personne physique qui assure des prestations de guidage⁶⁶¹ : il accompagne et fait découvrir aux individuels et aux groupes, nationaux ou étrangers, le patrimoine culturel, historique et environnemental du pays, dans la langue choisie par les visiteurs. La prestation du guide consiste à assurer le bon déroulement du programme établi et commercialisé par l'agence de voyages. Le titre de guide, régional ou national⁶⁶², est réservé⁶⁶³ aux diplômés de l'université en licence ou master⁶⁶⁴ et aux guides certifiés par l'Association nationale des guides professionnels turcs (TUREB)⁶⁶⁵. Ces guides sont au centre des activités touristiques incluant un circuit ou un déplacement »⁶⁶⁶.

Les exemples décrits soulignent que l'enjeu de la formation est lié à la reconnaissance de l'activité professionnelle quand elle est organisée par l'État. Rares sont les formations qui ne doivent pas répondre à un objectif économique, de cohésion sociale et de valorisation du patrimoine national – avec une incontestable dimension de l'intérêt général.

Rappelons que le développement de la compétence est la tâche première du système éducatif officiel, qu'il soit public ou privé, initial ou continu. Mais faire usage de la compétence normalisée est un exercice complexe. La « normalisation » s'applique dans l'ensemble de l'Union européenne, voire de l'EEE. Néanmoins, c'est seulement quand elle va de pair avec la réglementation et l'organisation du système de formation, qu'il est possible d'envisager une gestion appropriée de la formation.

⁶⁵⁹ Code du tourisme bulgare, art. 177, par. 1, i. 5 de la Loi sur le tourisme.

⁶⁶⁰ Voir Règlement du métier de Guide-conférencier, *Journal officiel turc* du 26 décembre 2014.

⁶⁶¹ *Ibid.*, article 3/1, ö.

⁶⁶² *Ibid.*, article 3 c.

⁶⁶³ *Ibid.*, article 21/1.

⁶⁶⁴ *Ibid.*, article 23/1.

⁶⁶⁵ *Ibid.*, article 4/3.

⁶⁶⁶ Soykan, 2002 ; Nebioglu, 2013 ; Yenipinar ve Zokirisçi, 2013 ; Evcin, 2014 ; Degirmencioglu, 1998 ; Akoglan Kozak ve Yetgin, 2013 ; Yenipinar ve Zokirisçi, 2013 ; Hacioglu ve Demirbulat, 2014 ; Yenipinar, 2014.

VII.3.3. Les systèmes de formation dans les pays européens

Dans l'ensemble des systèmes de formation des guides, dans les pays observés, la formation continue pour adultes prévaut⁶⁶⁷ et vise à répondre à un double objectif : correspondre aux normes et faire l'objet de la réglementation. Faire advenir une telle organisation implique davantage son institutionnalisation, avec l'orientation socioéconomique qui lui est liée :

« Ainsi, la formation n'apparaît plus comme une activité ponctuelle permettant l'acquisition de tel ou tel poste ou statut grâce à la validation d'une qualification, mais comme un phénomène perpétuel en raison de l'accroissement exponentiel de la rapidité d'obsolescence des compétences [...]. C'est ainsi que l'autoformation se développe, notamment dans l'enseignement supérieur, où le développement de telles pratiques fait l'objet de nombreux enjeux liés à la demande de formation de nouveaux publics, à l'impulsion de nouveaux modèles pédagogiques et modalités de formation et au besoin d'actualisation des connaissances »⁶⁶⁸.

Par exemple en Belgique, en Wallonie, à côté du cursus universitaire, un centre de formation des talents (EFP) permet à ceux qui ont déjà fait leur parcours universitaire d'ajouter une spécialisation, entre autres celle de guide. Le programme consacré aux techniques de guidage répond à un manque de guides qualifiés sur ce marché belge. De ce fait, la formation est orientée davantage vers une adaptation à des positions de travail que vers le développement de la compétence collective de la profession. Cette formation prépare les guides touristiques régionaux à être des gérants d'entreprise, avec deux prérequis, le Certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS) et l'examen d'accès aux formations CESS⁶⁶⁹.

La formation, en alternance, allie les cours théoriques (8h/sem.) et un stage conventionné de 30 h/semaine, et comporte les finalités suivantes :

- préparer le guide compétent pour l'accueil, l'encadrement et l'animation des groupes, lors de la visite touristique d'une ville, d'un lieu, d'un circuit, d'une entreprise ;
- le guide doit être capable de veiller sur les touristes lors de leur visite afin de leur garantir le confort et la détente sans risque ;
- le guide doit maîtriser la langue nationale, le néerlandais, et des langues étrangères.

⁶⁶⁷ Voir volume II, annexe n°2.

⁶⁶⁸ Cathia Papi. *Formation à distance, dispositifs et interactions*, Londres, ISTE Editions, 2014, p. 64.

⁶⁶⁹ SFPME : EFP, conditions d'admission : <https://www.efp.be/efp/themes/pdfGenerator/generatePdfGlobal.php?id=105>, consulté en mai 2019. Dérogation possible sur base d'un dossier introduit auprès du conseiller pédagogique, pour les personnes titulaires d'un 2^e degré et ayant à leur actif une expérience professionnelle d'au moins trois ans dans le métier.

Pour acquérir les compétences communicationnelles visées par la formation, le contenu est axé sur le « sens de la pédagogie et de la culture générale ». Il ne s'agit pas tant de la préparation à un niveau supérieur d'études, que de l'acquisition d'une qualification pour l'exercice de la profession. En étant l'interface entre le monde scolaire et celui du travail, la formation est imprégnée à la fois par les pratiques scolaires et par les valeurs et exigences professionnelles. L'apprenant suit une double logique : se préparer à l'exercice d'une profession moyennant l'acquisition de savoirs instrumentaux, cette profession plaçant l'activité de la personne dans une double dimension psychologique et socioculturelle.

« C'est une formation qui permet d'apprendre à gérer le public, d'adapter son activité aux normes, d'avoir des bases en histoire, en histoire de l'art, folklore, déontologie, d'avoir les techniques pour guider en car, savoir indiquer le chemin tout en parlant au micro... (il faut connaître le code et travailler en équipe avec le conducteur). Son prix s'élève à 350 euros par an »⁶⁷⁰.

À l'issue de cette formation professionnalisante, l'apprenant obtient un diplôme d'entrepreneur, homologué par la Fédération Wallonie-Bruxelles ; il peut alors opérer en Flandre et dans l'ensemble du Royaume belge. Ce titre donne accès à la profession pour les métiers protégés et dispense la maîtrise d'une technique propre au tourisme – le guidage –, ainsi que la possibilité de se mettre à son nom pour travailler comme employé dans des musées régionaux, des sites historiques, pour des agences touristiques ou des agences de voyages.

« C'est une des formations les plus réputées parmi les guides en Belgique, et ceux qui viennent sur le marché sans être formés, mais qui se plaisent bien dans le métier, finissent par la suivre »⁶⁷¹.

Suite à une organisation moins formelle par rapport aux exemples de la Grèce et de la Bulgarie, la formation en Belgique wallonne segmente la profession en trois catégories : a) guide-conférencier ne travaillant que dans les musées⁶⁷² ; b) guides exerçant exclusivement en ville, en partenariat avec agences de voyages et Offices du tourisme ; c) guides amateurs exerçant le métier par passion.

Malgré ce modèle complémentaire, une série de questions concernant la formation des guides européens en général reste ouverte. Dans quelle mesure le système scolaire prépare-t-il à l'apprentissage (connaissances-motivation-comportement) et n'empêche-t-il pas l'acquisition

⁶⁷⁰ Voir volume II, annexe n°2, le cas belge, p.42.

⁶⁷¹ *Ibid.*

⁶⁷² *Ibid.* Ce n'est pas un statut mais un titre et, pour l'acquérir, il faut une formation universitaire en histoire ou histoire de l'art. « Conférencier, cela veut tout simplement dire que vous avez une formation universitaire... ».

de compétences nouvelles ? Quelles sont les compétences des acteurs intervenant dans la formation et comment leur action est-elle coordonnée à l'ensemble ? Quelles mesures statutaires, organisationnelles et économiques a-t-on prises pour stimuler l'apprentissage et atteindre les objectifs politiques ?

Le désir de former les guides qualifiés émane de plusieurs acteurs, qui sont en accord sur les éléments suivants : la qualification « formelle », d'abord, permet de sortir du statut d'autodidacte et de faire reconnaître l'activité comme professionnelle auprès des autorités locales. Ensuite, la professionnalisation des guides passe inévitablement par des procédures formelles qui permettent un accès au travail, avec un statut d'emploi de guide. Enfin, face à l'obligation de se référer à la procédure de normalisation, émerge la nécessité de s'accorder sur la terminologie et les modalités comprises dans la démarche, qu'il s'agisse des guides, des associations de guides professionnels, des agences de voyages, des Offices du tourisme ou des représentants de l'industrie.

Aujourd'hui, la profession n'est plus réglementée de manière directe dans la plupart des pays européens et les visiteurs viennent en groupes organisés de plus en plus nombreux. Musées, offices de tourisme, tour-opérateurs et agences de voyages ont commencé à former les guides à leur manière. Un grand nombre de programmes sont soudain apparus, certains en partenariat avec le Gouvernement. Ce fait retient l'attention de l'ensemble des acteurs que la question du guidage réunit et les pousse à renforcer l'organisation du système de formation des guides.

« Il fallait suivre, avant, des cours auprès d'une institution qui est reconnue par le ministère de l'Éducation, le ministère du Travail et le ministère du Tourisme. C'était une formation certifiante. Il y a moins de dix institutions habilitées pour le faire sur le territoire national [roumain]. Après avoir obtenu le diplôme de guide ou d'agent de tourisme et guide, on présente ce diplôme au ministère, qui sanctionne cette formation en offrant un certificat de guide national. Aujourd'hui, c'est en cours de réorganisation vers la simplification de la certification. Mais, il y a des guides qui travaillent sans avoir fait la formation, qui le font aussi parce qu'il n'y a pas de contrôle »⁶⁷³.

La reprise du terme de qualification par les organismes régulateurs internationaux et l'introduction à son côté des notions de certification, standardisation et accréditation introduisent une forme d'hétérogénéité dans la gestion de la compétence de guide.

⁶⁷³ Entretien, guide-expert, représentant des guides de Bucarest, Roumanie, 2015.

Les tableaux qui suivent montrent deux manières d'encadrer l'activité de guide, qui intègrent les notions de la certification de guide. Elles représentent une réponse politique à la formation basée sur l'accréditation, les crédits et les registres nationaux. Ces deux options influencent l'organisation qualifiante par le concept de reconnaissance :

« La reconnaissance de la formation est le processus d'enregistrement des résultats de formation quelle que soit la forme qu'elle prend et l'environnement dans lequel elle survient. Ce processus vise à rendre visibles les savoirs et savoir-faire d'un individu pour que ceux-ci puissent être combinés et s'appuyer sur les apprentissages réussis, afin que l'individu puisse en retirer des bénéfices »⁶⁷⁴.

Les modèles du système de la compétence normalisée

Ainsi nous pouvons distinguer deux ensembles (Tableau 25) : 1) les pays où le cadre juridique du guidage est décentralisé qui vont privilégier les modèles moins formels de l'apprentissage et les pays ayant opté pour une régulation centralisée, où la formation des guides intègre les établissements de l'enseignement public souvent supérieur. Quand l'organisation de l'apprentissage et la qualification dépendent directement de l'État, qui décide de sa régulation⁶⁷⁵ (tab.25).

Tab. 25 Système de démonstration de la compétence de guide

Système de démonstration de la compétence de guide		
Type de régime		Exemples
Régimes de registre national (<i>Registration en anglais</i>) – forme de reconnaissance par le badge uniquement	Une obligation d'enregistrement officiel des données personnelles auprès d'une autorité publique. La déclaration d'autres données (liées aux finances, par ex.) peut être exigée.	ESTONIE, GÉORGIE, SUÈDE
Octroi de licences ou de cartes (<i>Licensing en anglais</i>) = "réserves d'activités" ou "activités réservées"	En place dans les pays où l'activité est réglementée d'une manière centrale. Seuls ceux qui peuvent démontrer le niveau de compétence exigé par l'autorité publique peuvent obtenir une licence leur permettant d'entreprendre les tâches couvertes par la réglementation	FRANCE, AUTRICHE, SLOVÉNIE, TURQUIE

⁶⁷⁴ OCDE. Systèmes de certification : des passerelles pour apprendre à tout âge, *Politiques d'éducation et de formation*, Éditions OCDE, Paris, 2007 <https://doi.org/10.1787/9789264013704-fr>.

⁶⁷⁵ Maria Koumenta, Mario Pagliero, *Measuring Prevalence and Labour Market Impacts of Occupational Regulation in the EU*, Commission européenne, Bruxelles, 2016.

Systèmes de certification (Certification) = protection du titre	Il n'y a aucune restriction légale quant aux personnes qui peuvent exercer les tâches couvertes par la profession, mais les praticiens peuvent demander la certification de leur compétence à une autorité publique. Cette certification peut parfois (mais pas toujours) conférer une protection juridique du titre	ALLEMAGNE, ISLANDE, ROYAUME-UNI
Systèmes d'accréditation non gouvernementaux (Non-governmental accreditation)	Les praticiens peuvent prétendre à leur accréditation par un organisme d'accréditation (habituellement organisme ou association professionnelle). C'est un permis à la personne accréditée d'utiliser un titre spécifique, mais cela ne confère aucune protection juridique du titre ni de la fonction. Cependant, c'est une condition nécessaire pour exercer la profession de guide dans les musées ou les sites protégés, la profession étant liée au droit de parole réservé. Mise en œuvre souvent par des musées, des sites protégés ou des associations professionnelles, l'accréditation n'a pas de poids juridique	PAYS-BAS, ALLEMAGNE, ROYAUME-UNI, FINLANDE

Source: adapté de Maria Koumenta, Mario Pagliero, rapport finale, Commission européenne, Bruxelles, 2016 & « FEG Comparative table of training system ; qualifications for tourist guides in their countries/cities/areas in Europe », 2017.

Notre but, ici, n'est pas d'observer les systèmes nationaux de certification ni ceux de la formation, mais de saisir leur interaction en vue de la normalisation.

Les notions ne sont pas comprises de la même manière d'un système à l'autre ; mais, selon le CEDEFOP, un certain consensus existe au sein des organismes internationaux :

- « le système de certification englobe les aspects de l'activité et conduit à la reconnaissance d'acquis de formation ;
- un cadre de certification est un instrument pour le développement et la classification des certificats, selon l'ensemble des critères définissant le niveau atteint par la formation ;
- la certification est le résultat formel d'une procédure d'accréditation ou de validation. La certification confère un caractère officiel à la reconnaissance, qui porte ainsi une valeur sur le marché de travail, ainsi que le système d'éducation et de formation »⁶⁷⁶.

Dans ce contexte, il est admis que la formation est évaluée par rapport au standard, la réussite à la formation est validée et la certification est le résultat formel d'un processus d'accréditation. Le mot standard, qui désigne un climat de confiance envers les systèmes de

⁶⁷⁶ Selon la terminologie du CEDEFOP repris par OCDE. OCDE. Systèmes de certification..., *op. cit.*, p. 55. <https://doi.org/10.1787/9789264013704-fr>

certification et l'offre de formation, véhicule une idée de cohérence, de pertinence et de satisfaction.

VII.4. Normalisation, certification, standardisation, qualification : de l'informel au formel

Il est important de préciser que la normalisation ne peut pas être assimilée à un processus de standardisation ; car le standard, contrairement à la norme, ne se négocie pas, il constitue une situation de fait et s'impose pour assurer l'interchangeabilité des produits, alors que la normalisation de l'activité vise à stimuler la compétitivité⁶⁷⁷. Certes, la standardisation de la formation facilite son exportation ; mais comme le standard n'englobe pas la spécialisation, il entrave l'apprentissage de la compétence spécifique au niveau local. N'étant pas une approche assez souple pour prendre en compte l'apprentissage individualisé, la standardisation est impossible à appliquer à la formation des guides.

Quant à la certification, il s'agit d'une activité complémentaire de la normalisation, qui intervient après elle : son rôle est de certifier la conformité d'un produit ou d'un service par rapport à un référentiel donné (standard technique, référentiel de qualité ou norme issue de la normalisation)⁶⁷⁸.

Ce sont donc des processus distincts mais qui demeurent proches et, parfois, confondus sur le terrain. Dans le rapprochement de la professionnalité⁶⁷⁹ avec la qualification⁶⁸⁰ par la normalisation, émergent trois principes d'organisation :

1. *Développement des connaissances-compétences* : il s'agit des adaptations nationales du système de formation par rapport aux spécificités des adultes en formation professionnelle, dans la perspective de faire de l'Éducation nationale un contributeur majeur dans le domaine des compétences clés.
2. « *La formation en situation de travail*⁶⁸¹ », c'est-à-dire intégrée dans une situation de travail spécifique⁶⁸².
3. *Performance* : employabilité efficace des citoyens.

⁶⁷⁷ Alice Turinetti, *La normalisation. Etude en droit économique*, op. cit., p. 18.

⁶⁷⁸ *Ibid.*

⁶⁷⁹ La professionnalité, dans une perspective fonctionnaliste, peut être définie comme un mode de régulation.

⁶⁸⁰ La qualification rend un individu éligible pour un engagement professionnel. Cela signifie qu'il répond à des conditions de succès professionnel et d'ensemble de la formation, épreuves, diplôme, titre.

⁶⁸¹ Expression équivalente à « formation sur le tas » qui désigne une situation d'acquisition de compétences exclusivement dans le cadre du travail (AFNOR).

⁶⁸² Solveig Fernagou Oudet, *Organisation du travail et développement des compétences...*, op. cit.

Les listes de compétences qu'on trouve dans les maquettes des diplômes universitaires (exemples de pays exposés en volume II, annexe n°2), sont un exemple significatif de la réalisation de ces trois principes. Le rapprochement de la formation et de l'emploi, par des passerelles destinées à rendre plus flexibles les transitions entre enseignement et vie active, soulève une problématique supplémentaire : quel est le mode d'organisation le plus approprié pour assumer, dans les meilleures conditions, le poids de la formation des guides européens ?

« Marie, agent de la ville, avait beaucoup de contacts à l'étranger. Quand cette personne a changé de secteur, partant travailler dans le privé, elle a toujours soutenu l'idée que les guides doivent être qualifiés, autant du point de vue de la ville que du point de vue de l'industrie. Et c'est ainsi que le système de certification s'est mis en route en Estonie. Au départ, la procédure a été coorganisée, mais quand la démarche a pris de l'ampleur, la ville a repris entièrement le relais, surtout pour la responsabilité financière. Nous [association] sommes toujours là pour la conception du contenu de l'examen, mais la ville a élaboré un mécanisme très fonctionnel : l'enregistrement automatique, le système de paiement en ligne, les lieux des épreuves, la coordination des horaires et informations pratiques⁶⁸³ ».

Dans une économie fondée sur l'expérience⁶⁸⁴, émerge une urgence à garantir la sécurité des visiteurs par une compétence appropriée⁶⁸⁵. Cette situation conduit à optimiser les moyens de la reconnaître, en utilisant les procédures de la normalisation. Or, au regard de la question posée plus haut, dans le discours des guides, les notions exposées de certification et d'accréditation ne portent pas tout à fait le même sens. Ici, quand il s'agit d'éducation, ce sont les universités ou les autres établissements scolaires qui sont invoqués. La certification est assurée par l'Etat ou les associations professionnelles ; l'accréditation revient aux musées, comme si « apprendre » et « étudier » étaient davantage dissociés. Le premier se place dans le registre de l'action physique, qui conduit aux « bons » réflexes ; le deuxième ressortit au monde de la pensée, avec un but opposé, celui du doute et de l'évolution.

Si nous prenons les apprentissages formels et informels comme les deux extrêmes d'un continuum d'apprentissage, les apprentissages non formels se positionnent entre ces deux repères, en fonction des besoins locaux ou nationaux. Les trois variantes existent pour former les guides en Europe, mais si on parle d'éducation, la majorité des cas observés se place dans les deux premiers, tandis que le dernier est assuré plutôt par les associations professionnelles

⁶⁸³ Entretien, guide-expert, représentant des guides de l'Estonie, Tallinn (Estonie), avril 2018.

⁶⁸⁴ TCI Research : « La compétitivité de la France en matière de qualité d'accueil des clientèles touristiques et impact du plan Qualité Tourisme » – Confidentiel –, 2016, p. 60.

⁶⁸⁵ FEG, Berlin, 2014.

et les musées. Les guides ont peu intérêt, par la nature de leur activité, à aller étudier leur métier dans les pays étrangers sans vouloir s'établir sur ce territoire – mais la variété des contextes d'apprentissage est prise en compte, en préservant la liberté de choisir la dimension de son activité.

Plus précisément, dans ce cadre, la **certification** consiste à évaluer les guides après leur formation pour vérifier s'ils possèdent les compétences et connaissances requises pour exercer. L'**accréditation** fait référence au service (par exemple la visite d'une exposition dans un musée). Dans l'industrie du tourisme ces deux processus, volontaires, proviennent de l'initiative du guide. L'accréditation, elle, vise à contrôler le discours et la responsabilité de la production d'un discours précis au sein de l'établissement.

Quand une certaine formation est dispensée pour préparer à la certification, la plupart des programmes de cette formation visent les compétences qui découlent du rôle de guide standardisé. Mais, aujourd'hui, nombreux sont les guides spécialisés qui, outre les visites générales, proposent des parcours spécifiques. Ainsi, les exigences de certification d'un guide de nature seront différentes de celles d'un guide des sites historiques protégés qui nécessite la certification individualisée. La possibilité d'individualiser la procédure de reconnaissance contribue à l'apparition de nouveaux domaines de compétences⁶⁸⁶. Par exemple, les guides labellisés Blue Badge⁶⁸⁷ cherchent ainsi à élargir le domaine de compétences des guides qualifiés en diversifiant la population des apprenants.

VII.4.1. Un modèle peu formel: le Système d'accréditation du Rijksmuseum (Pays-Bas)

Le département des Publics du Rijksmuseum, à Amsterdam, regroupe 120 professionnels dont 85 guides-conférenciers, sélectionnés sur concours parmi 2 000 candidats. « Pour organiser ce concours, il faut d'abord comprendre la profession et la nature de l'activité de guide », affirme la responsable du département des Publics. Le Rijksmuseum a le statut de musée national, même s'il n'est pas une institution étatique à proprement parler, d'autant que

⁶⁸⁶ C'est une formation courte (programme T-Guide par exemple), mise en place pour les guides, à destination des visiteurs en difficulté d'apprentissage. La formation a été présentée à la certification de la FEG et de l'ENAT et soutenue par l'Institut du guidage de Londres.

⁶⁸⁷ "Entertaining and informative, reliable and professional with local and up to date knowledge, a *Blue Badge Guide* is a symbol of excellence in tourist guiding. We are practical, punctual, reliable and thrive on the unexpected, welcoming individuals or groups, here on business or for pleasure", *Guilde des guides touristiques*, Londres : <https://britainsbestguides.org/?lang=fr>, consulté en octobre 2020.

la plus grande partie de son financement vient du secteur privé. La parole dans les musées n'est pas régulée, et tout le monde peut proposer des visites. Cependant, si le pays compte actuellement autour de 1 200 guides actifs, seuls 200 ou 300 d'entre eux sont employés contre rémunération.

« Le musée a ses propres guides ; mais tout le monde peut guider. Le droit de parole n'est pas protégé. Mais je crois que les guides sont obligés d'avoir plusieurs employeurs pour pouvoir vivre de leur métier »⁶⁸⁸.

La direction des Publics et de la Communication, qui a en charge les relations entre le musée et le public (cartels, textes, cartes, accueil, programmes d'éducation et recrutement, formation et évaluation des guides du musée), énonce :

« Il ne suffit pas de former un bon guide, mais aussi un bon citoyen. Je pense, pour qu'on puisse reconnaître une profession, il faut connaître ses racines. Ainsi on peut se battre un peu plus pour l'acceptation et la valeur du guide dans la société, vu ses origines. Déjà le replacer dans le domaine de la culture serait un pas en avant »⁶⁸⁹.

Ce service du musée est responsable également de la qualité de la visite guidée – visite conçue comme un spectacle interactif :

« Je suis responsable pour la qualité d'exécution, qualité du spectacle, car pour moi la visite guidée c'est un spectacle interactif. Le contenu est important également, mais la manière dont on le présente est importante aussi, et puis il y a encore tout le savoir-faire de la conception et de la logistique de la visite »⁶⁹⁰.

Dans ce cadre, la trame de la visite est imaginée et écrite par un conservateur du musée, surtout quand il s'agit d'un public scolaire :

« Il y a un conservateur qui a écrit la trame de la visite et cela embête les guides. Mais, avec les scolaires, on a une obligation d'être beaucoup plus strict qu'avec les touristes ou les adultes »⁶⁹¹.

En outre, le Rijksmuseum devait faire face au défi d'un flux de visiteurs de plus en plus considérable, ce qui rendait les conditions de travail et de visite difficiles. Le musée défend l'idée que le guide apporte une aide à la compréhension de la visite et se prononce pour une médiatisation plus importante de sa mission :

⁶⁸⁸ Entretien, responsable de service des Publics encadrant les guides du musée, Rijksmuseum (Amsterdam), février 2017.

⁶⁸⁹ *Ibid.*

⁶⁹⁰ *Ibid.*

⁶⁹¹ *Ibid.*

« Pour la plupart, les visiteurs pensent : « Moi, je sais comment marcher dans un musée, je n'ai pas besoin de guide ». Un guide c'est pour des touristes qui marchent derrière une tulipe. Mais on pense vraiment que les touristes qui viennent dans le musée, ne viennent pas uniquement pour voir le musée, mais parce qu'ils veulent comprendre son contenu. Et quand on est devant un bon guide, on peut apprendre et comprendre tellement plus ! Pour cette raison, je pense que non seulement l'État, mais aussi les revues, les critiques d'art, elles aussi, devraient valoriser cette activité à travers leurs écrits auprès des visiteurs »⁶⁹².

« Il s'avère qu'aux Pays-Bas on demande encore au comédien ce qu'il fait de sa journée, mais on lui rémunère son travail. C'est également le cas des guides de musée. Cependant, les 900 guides qui cherchent des opportunités de guidage à l'extérieur ne peuvent pas appartenir à la même catégorie. Même s'ils travaillent par amour du lieu, parce qu'ils habitent près du château ou qu'ils ne peuvent faire rien d'autre, ils ne peuvent pas être reconnus en tant que professionnels »⁶⁹³.

La direction tient aux évaluations régulières des compétences et des besoins. En 2017, tous les guides anciens et nouveaux du musée d'Amsterdam ont dû repasser l'accréditation : 85 guides seront retenus pour leurs connaissances des œuvres et des publics.

« Le premier élément sur lequel nous nous arrêtons, c'est la connaissance du public. Ces 85 individus ont des qualifications différentes et, parfois, ne peuvent guider que le public scolaire ; les autres, le public adulte ; les troisièmes peuvent faire les deux ou préfèrent les visites familiales. Mais il est important, pour nous, que chaque guide se dédie à ceux qu'il préfère. »⁶⁹⁴

Il n'existe pas de document officiel qui préciserait les critères de sélection des guides, mais un symposium scientifique est organisé tous les deux ans pour en discuter dans la communauté élargie. Ces discussions portent sur l'évaluation de la visite et du personnel, mais aussi sur les moyens d'associer une « bonne compétence » à un « bon guide ». Les profils retenus peuvent être assez diversifiés :

« Parfois, nous regardons les diplômes et nous précisons : « Vous devez faire des études d'art ou d'histoire de l'art », mais parfois nous passons à travers tout cela. Ceux qui sont passionnés des travaux exposés au musée, ou qui viennent des études théâtrales et qui s'y sont beaucoup intéressés de manière autodidacte, on les sélectionne avec plaisir »⁶⁹⁵.

⁶⁹² *Ibid.*

⁶⁹³ *Ibid.*

⁶⁹⁴ *Ibid.*

⁶⁹⁵ *Ibid.*

Compte tenu du nombre des candidats (2 000 en 2017) le concours est organisé en trois parties. 1) Les dossiers sont examinés, l'équipe de recrutement ne pouvant s'entretenir avec chaque candidat. 2) Un jeu de rôles avec des employés du musée permet une mise en situation face à différents publics, les candidats doivent alors présenter une visite très courte. Depuis cette année (2017), une deuxième démonstration courte est demandée, après que les guides sélectionnés au premier tour participent à la formation de communication non verbale. 3) C'est un contrôle des connaissances du candidat en histoire et histoire de l'art. Ces épreuves permettent de connaître les futurs guides de manière détaillée et de pouvoir mieux les intégrer, ensuite, dans l'équipe des professionnels du musée.

« Nous sommes fiers de l'équipe actuelle. Aujourd'hui nous n'avons besoin que de 40 personnes ; tous les candidats n'étaient pas fantastiques, mais ils étaient bons et ils ont maintenant la possibilité d'évoluer »⁶⁹⁶.

Après la sélection, les futurs guides du musée sont formés en interne au fonctionnement du musée et s'autoévaluent entre eux sur des questions d'animation et de médiation :

« Mais parfois les gens, juste après leur formation universitaire, sont très durs [ne sont pas assez flexibles] et on sait que leur participation à la formation au musée est formelle et qu'ils ne changeront jamais rien à leur attitude »⁶⁹⁷.

Ensuite, la direction des Publics du Rijksmuseum, soucieuse d'améliorer la qualité de ses prestations, mène une enquête auprès des visiteurs pour recueillir leurs avis sur leur expérience de la visite, son programme, son contenu. Pour évaluer la qualité de la visite en cours, l'équipe accompagne tel groupe de visiteurs et son guide, à l'improviste.

« Nous faisons un tour spécifique avec mon département, nous joignons le groupe d'école ou les touristes et, à trois ou quatre, nous marchons avec le guide. Parfois, on obtient une plainte d'un visiteur, mais beaucoup plus souvent ce sont des compliments »⁶⁹⁸.

L'attention est portée, alors, sur la manière dont le guide communique et est capable d'adapter son discours avec souplesse, selon les profils des groupes :

« Un groupe d'Allemands est différent d'un groupe de Hollandais ; mais, quels qu'ils soient, on doit toucher le public. Il n'est pas « suffisant » de le stimuler intellectuellement : il faut qu'on sente quelque chose ou même vive un sentiment. Il s'agit de l'expérience et on doit expérimenter le contenu, ça c'est le mot ! La mesure de qualité principale est l'information

⁶⁹⁶ *Ibid.*

⁶⁹⁷ *Ibid.*

⁶⁹⁸ *Ibid.*

que retiennent les visiteurs après la visite. D'après ce qu'ils retiennent et le récit qu'ils en font, on peut tout de suite dire comment était la visite »⁶⁹⁹.

Les formations que proposent les musées peuvent être vues également dans le sens de la spécialisation⁷⁰⁰. Elles varient d'une institution à l'autre, pour le même certificat à la fin ou le droit de parole.

Partenariat avec les musées dans d'autres pays

Aucun pays n'a de système général d'accréditation. Les musées y procèdent chacun à leur façon. Ainsi les guides doivent passer des accréditations dans chaque musée, séparément pour pouvoir y travailler, mais les guides viennent au musée aussi pour se former. Par exemple, en **Estonie**, il existe un accord avec la majorité des musées pour que les guides puissent y accéder gratuitement, seul ou avec le groupe, aux fins d'étude ou de guidage.

En **Finlande**, des musées emploient les guides uniquement en tant qu'interprètes et, le cas échéant, ils ont leurs propres guides, le guide venant de l'extérieur n'étant pas reconnu comme un guide officiel du musée ou membre de l'équipe. Mais, certains (musée des Beaux-Arts d'Helsinki, par exemple) acceptent tous les guides sous le même statut. En revanche, ce fonctionnement n'est pas automatique, et la situation varie d'une année à l'autre puisque les musées en Finlande ont une autonomie de gestion.

En **Suède**, seul l'Hôtel de Ville impose une accréditation supplémentaire, les guides s'y préparent de manière autonome. Ailleurs, nulle obligation d'obtenir une accréditation : le guidage est libre pour tous.

Les guides, au **Portugal**, déclarent :

« Nous sommes présents sur le référentiel officiel des professions, mais nous ne pouvons plus bénéficier des entrées gratuites dans les musées, car la notion de guide n'existe plus. Les animateurs de tourisme, eux, peuvent entrer, mais les guides – officiellement – non »⁷⁰¹.

⁶⁹⁹ *Ibid.*

⁷⁰⁰ En Allemagne, les musées en partenariat avec le Bundesverband der Gästeführer in Deutschland (BVGd) organisent des formations plus longues pour les guides. « *Im Bundesverband der Gästeführer in Deutschland sind Kolleginnen und Kollegen aus lokalen und regionalen Vereinigungen organisiert, deren Gästeführer nach einem Mindeststandard qualifiziert, viele auch nach europäischem Standard zertifiziert sind. Der Berufsverband wurde 1994 gegründet und vertritt mehr als 230 Städte und Regionen – somit die Interessen von ca. 7.000 Gästeführern, auch in den tourismuspolitischen Gremien auf Bundesebene und in Europa. Er finanziert sich derzeit hauptsächlich aus Mitgliederbeiträgen* ». <https://www.bvkd.org/bvkd/>, consulté en août 2018.

⁷⁰¹ Entretien avec un guide expert, représentant de l'association syndicale des guides portugais (SNATI, syndicat), à Evora, Portugal, janvier 2017.

En **Lettonie**, les musées demandent de passer les accréditations tous les trois ou cinq ans. Dans certains musées, l'examen, d'une durée de 4 heures, comporte 50 questions. Les musées peuvent modifier chaque année leurs accords avec les tour-opérateurs, charge aux guides de s'adapter ; ces derniers sont ainsi contraints de passer plusieurs accréditations régulièrement.

Dans tous les pays, les associations négocient et participent à l'organisation des accréditations avec les musées ou les monuments historiques qui se mettent progressivement en place. Un ordre spécifique est à suivre si le monument acquiert un statut protégé par l'UNESCO.

Malgré le statut différent des musées, la pratique du guidage demeure identique. Elle est construite sur la même base : 1) un savoir communicationnel : leadership, empathie, écoute, gestion des risques et des conflits ; 2) un savoir lié à l'interprétation des contenus scientifiques. Les guides sont formés pour présenter des objets spécifiques, à les décrire dans un langage approprié⁷⁰². Habituellement, le musée contrôle les guides qui opèrent à l'intérieur, mais les formes pour ce faire sont innombrables et dépendent de la fonction du musée, de ses collections et de son statut.

Ce n'est pas tant la question de la différence de statut des guides, que du statut des lieux. Les compétences de guide seront développées en fonction du lieu d'exposition en mettant en avant moins l'information que l'animation. Les guides travaillant exclusivement dans les musées ne développent pas tout à fait les mêmes compétences que ceux qui travaillent à l'extérieur, dans les rues. Nous pouvons déduire que l'activité de guide est sensible à la manière dont elle est organisée et aux politiques qui régissent son cadre.

Nous n'avons pas détecté de cas où le musée coopère avec les universités ou les centres de certification. Le musée n'est pas impliqué dans la formation des guides, ni dans le développement des visites extérieures. Ainsi que le confirme un représentant de la FEG :

« En ce moment, la politique de la visite des musées a changé. Ils [Les musées] ont décidé qu'ils vont avoir leurs propres guides intérieurs. De plus, le musée a beaucoup de bénévoles (volontaires) qui sont là de temps en temps pour assurer les visites publiques, et c'est très bien ; mais les musées se sont vite rendu compte qu'il faut former ces bénévoles. Il n'est pas possible de prendre quelqu'un au hasard dans la rue et de lui dire : pourriez-vous être bénévole au British Museum ? Ce geste nécessite beaucoup plus d'implication. En fait, il est vite devenu très clair que ce rôle de représentation est beaucoup plus central que le musée ne le

⁷⁰² Entretien, guide-expert, médiateur des musée, Berlin, 2014.

supposait. Donc, aujourd'hui, les musées doivent former ces gens pour garantir le minimum de qualité, ce qui amène à mettre en place exactement les mêmes visites, mais cela leur revient beaucoup plus cher. À Londres, chaque musée a sa politique : le plus souvent il demande des accréditations, en organise une : ce ne sont là que les prémisses de la coopération »⁷⁰³.

Les directives européennes ne font pas d'exception pour les sites reconnus par l'UNESCO : elles soulignent que les guides doivent être qualifiés et donnent plusieurs possibilités aux autorités responsables pour organiser le cadre voulu.

« Il y a des endroits où les guides ne peuvent pas entrer et ne peuvent pas guider. Il faut des accords supplémentaires en amont. Ainsi, cela devient des endroits protégés, mais oubliés par tout le monde »⁷⁰⁴.

Rapprocher tous les acteurs de la filière (universités, État, collectivités, entreprises, syndicats) est important pour voir la cohérence de l'ensemble des formations⁷⁰⁵, mais il ne faudrait pas les confondre.

Ladite accréditation par les musées correspond davantage à la logique de l'autoformation tout au long de la vie ; elle n'est pas obligatoire, le guide est libre de l'acquérir, ou pas, pour assurer ses visites. Mais rares sont les visites qui n'incluent pas des entrées dans les musées ou monuments historiques. Bien que la motivation de l'apprenant, concrétisée dans son « projet individuel », nécessite d'être soutenue par un facilitateur et un « contrat pédagogique » pour pouvoir être reconnue comme faisant partie de sa compétence, nous le voyons bien, dans l'exemple présenté plus haut, la « préformation » est un des piliers de l'autoformation basée sur un « environnement ouvert » où l'autonomie, la prise de décision, la flexibilité et l'adaptabilité du guide sont essentiels.

« Les visiteurs sont de mieux en mieux informés, leurs exigences sont élevées. Donc si je veux être un bon guide [nous dit l'un d'eux à Berlin], je dois savoir y répondre. Mais si je ne peux pas avoir cette formation, je me prépare de manière autonome. Une partie de l'éducation, ce sont les connaissances de la culture populaire »⁷⁰⁶.

Par ailleurs, le voyage en soi est un moyen d'apprentissage. Les guides participent à ce processus d'apprentissage tout au long de leur vie en tant qu'apprenants, mais aussi en tant que

⁷⁰³ Entretien, avec guide expert, représentant des guides de Londres, et de la FEG, Londres, 2018.

⁷⁰⁴ *Ibid.*

⁷⁰⁵ Jean-Jacques Descamps, « La création d'un Pôle d'Excellence autour de la Formation, la Recherche et l'Innovation dans le Tourisme », Rapport pour le secrétariat d'État chargé de la Consommation et du Tourisme, Paris, février 2008. <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/084000101.pdf>, consulté en juillet 2019, p. 26.

⁷⁰⁶ Entretien, guide expert, représentant de coopératif «Vive Berlin », Berlin, 2005.

formateurs et enseignants. Les guides que nous avons rencontrés affirment qu'ils préparent leurs visites individuellement et qu'ils bénéficient d'un accompagnement. Le cadre juridique favorable à cette pratique peut constituer une occasion de faire reconnaître formellement les connaissances des guides acquises lors des accréditations, mais elles ne peuvent pas être mises sur le même registre que l'éducation qui diffère par nature, dans ses objectifs, ses contenus et son organisation. Pour rendre compte de ces différences, nous présentons ci-après un cas de certification de l'activité de guide organisée par l'État, en Autriche. C'est un modèle d'organisation centralisé par la réglementation de la profession et structuré par le système de formation normalisé.

VII.4.2. La certification par l'Etat : un système formel centralisé : le cas de l'Autriche

Pour exercer la profession de guide-conférencier en Autriche, une licence professionnelle est obligatoire⁷⁰⁷ afin d'assurer la représentation du patrimoine artistique, culturel et naturel⁷⁰⁸, du regard porté sur la situation sociale, sociétale et politique du pays⁷⁰⁹. En Autriche, la réglementation de la profession exige une formation dans un établissement public ou privé pour permettre l'enregistrement de l'activité dans le registre national auprès de la Chambre de commerce locale. Cette inscription donne aux guides le droit d'exercer. Les deux aspects se suivent, mais ne sont pas liés : formation et exercice légal du métier sont distingués par la loi. Pour travailler légalement, les guides en effet doivent être certifiés⁷¹⁰.

Pour laisser la place au guide – position centrale dans la promotion du patrimoine local – la profession est réglementée de manière directe et centrale : l'activité et le titre, en d'autres termes, sont protégés par la loi :

« Les guides touristiques font partie des prestataires les plus proches des clients en Autriche. Ils ont donc également une grande responsabilité dans la communication de notre culture, dans un contexte paneuropéen. Le

⁷⁰⁷ Code de tourisme en Autriche, art 21 § 94 Z.

⁷⁰⁸ Places et bâtiments publics, collections, expositions, musées, monuments et mémoriaux, églises, monastères, théâtres et parcs d'attractions, sites industriels et commerciaux, manifestations traditionnelles et particularités du paysage, flore et faune.

⁷⁰⁹ 35% des guides exercent leur métier à temps plein, soit une couverture pouvant aller jusqu'à 40 000 personnes par an.

⁷¹⁰ *Gewerbeordnung, 7. Titel - Arbeitnehmer (§§ 105 - 139m), 1. Allgemeine arbeitsrechtliche Grundsätze (§§ 105 - 132a) § 108, Abrechnung des Arbeitsentgelts, (1) 1. Dem Arbeitnehmer ist bei Zahlung des Arbeitsentgelts eine Abrechnung in Textform zu erteilen. 2. Die Abrechnung muss mindestens Angaben über Abrechnungszeitraum und Zusammensetzung des Arbeitsentgelts enthalten. 3. Hinsichtlich der Zusammensetzung sind insbesondere Angaben über Art und Höhe der Zuschläge, Zulagen, sonstige Vergütungen, Art und Höhe der Abzüge, Abschlagszahlungen sowie Vorschüsse erforderlich. (2) Die Verpflichtung zur Abrechnung entfällt, wenn sich die Angaben gegenüber der letzten ordnungsgemäßen Abrechnung nicht geändert haben.*

guide touristique n'est donc décidément pas un travail secondaire, occasionnel ou d'« étudiant » »⁷¹¹.

L'activité de guide, considérée comme industrielle, fait partie de quatre secteurs réglementés suivant : restauration et hôtellerie ; agences de voyages ; artistes salariés (les intermittents du spectacle) ; sportifs de haut niveau (les intermittents du sport).

Pour répondre aux réformes récentes de la profession en Europe, les autorités autrichiennes considèrent que la profession de guide évolue de façon positive (nombre croissant de membres). Pour cette raison, elle n'a pas fait l'objet d'une observation et d'une remise en question face aux directives modifiées. Du point de vue du Gouvernement autrichien face aux nécessaires mesures d'adaptation imposées par la Commission, la profession de guide ne nécessite pas d'être réorganisée dans l'immédiat, car l'accès flexible à la profession⁷¹² est garanti par l'instrument évoqué.

Dans ce cadre, la qualification des guides s'organise en deux étapes : formation obligatoire, examen de qualification. Toute personne souhaitant exercer la profession de guide peut y accéder, sans prérequis d'expérience professionnelle. Il y a quatre semestres d'enseignement, plus un contrôle terminal. Outre les connaissances professionnelles et techniques, en particulier en histoire et histoire de l'art, des compétences rhétoriques et communicationnelles, des connaissances juridiques et commerciales ainsi qu'une parfaite maîtrise d'au moins une langue étrangère, sont évaluées en fin de parcours. La formation est adaptée à la spécificité des régions par son contenu, mais elle reste certifiée par les mêmes procédures en termes de qualité et de conformité à la norme européenne CEN 15565.

Adaptation de la norme au contexte national autrichien

Selon le Code du commerce national, cette formation est constituée d'au moins 250 unités d'enseignement. Les cours sont dispensés au sein d'Instituts de développement économique de la Chambre de commerce (WIFI), dans les régions et à Vienne, par l'Institut des transports (BFI). La moyenne des heures de la formation des guides est standard : 600 heures. Mais l'ampleur de la formation peut varier selon les besoins locaux :

⁷¹¹ Communication, Gertrud Schmidt, porte-parole des Guides touristiques à la Chambre de commerce de Vienne et responsable de l'organisation du Congrès, Vienne, août 2016.

⁷¹² Rapport national pour la Commission sur la profession des guides et les directives « Services » et « Qualifications professionnelles ».

« Nous avons 300 heures pour les techniciens dans le tourisme et 960 heures pour les cours du soir des guides. Les ECTS sont aussi comptés, mais uniquement pour la formation des guides »⁷¹³.

L'examen de guide touristique est organisé par l'État en trois parties : contrôle des compétences professionnelles (en histoire de l'art, histoire, géographie, etc.), des compétences techniques (exercice d'orientation dans l'espace de travail ; compétences linguistiques), des compétences organisationnelles (connaissances juridiques et techniques de communication). Du fait que la profession est réglementée, en plus de la qualification obligatoire, les droits du guide doivent être représentés par une association syndicale au sein d'un groupement professionnel d'entreprises de loisirs et de sport. La formation continue est assurée par l'Académie des guides autrichiens⁷¹⁴. La réglementation du métier de guide ne laisse pas la possibilité de l'exercer en autodidacte, mais l'État soutient les initiatives de formation continue non formelle⁷¹⁵.

Ainsi, l'Institut autrichien de normalisation, selon la norme européenne CEN 15565, certifie le cursus de formation accompli hors du cadre décrit. D'après les autorités autrichiennes, ces aspects d'intérêt général ne peuvent être assurés que par un système de qualification professionnelle spécifique ; car il n'est pas possible de soumettre les personnes non qualifiées à des normes obligatoires, après ou pendant leur activité. Les guides ainsi préparés intègrent les équipes constituées autour des monuments historiques, dans les musées, Offices de tourisme, tour-opérateurs, agences de voyages et associations événementielles.

Certifier les qualifications ou les guides à l'issue de leur formation facilite la reconnaissance de leur compétence par les autorités locales et internationales. Mais, basées sur les standards minimaux, ces procédures ont tendance à rabaisser le niveau général d'expertise de guide exigé dans son activité professionnelle.

Si la procédure de certification est assurée par un organisme indépendant de l'établissement d'enseignement et de l'employeur, elle peut jouer un rôle dans le système de contrôle des compétences. Le but serait d'observer comment le professionnel évolue dans sa carrière et intègre l'ensemble des connaissances et compétences attachées à sa profession.

⁷¹³ Entretien, guide expert, représentant autrichien, réunion annuelle, FEG, Berlin, 2014.

⁷¹⁴ Académie des guides autrichiens : www.aga.or.at.

⁷¹⁵ www.aga.or.at à Vienne, l'État crédite un semestre sur quatre d'un cursus destiné aux guides touristiques bénévoles et assuré par l'Institut de développement économique de la Chambre de commerce.

VII.4.3. L'Institute of Tourist Guiding, Royaume-Uni : un exemple de modèle moyennement formel décentralisé et autorégulé

Les réformes des qualifications sont perçues comme une menace pour la qualification des Blue et Green Badge Guides dominant le paysage britannique et reconnues parmi les guides européens comme une école préparant les guides experts. Depuis ces réformes, les certifications nationales NVQ⁷¹⁶ et GNVQ⁷¹⁷ se veulent garantes d'une unité et d'une transparence sur le marché de la formation professionnelle anglaise. Elles sont l'un des principaux instruments de nouvelle certification.

Ainsi, l'ancien centre de formation des Blue Badges, l'Office de tourisme de Londres, la Guilde et les associations de guides professionnels ont approuvé la nécessité d'une mise à niveau des qualifications⁷¹⁸. L'objectif était de s'assurer que le NVQ prenne en compte le niveau existant et que des procédures d'évaluation adéquates soient mises en place.

« Offices de tourisme, tour-opérateurs, musées (formant leurs propres guides), étaient difficiles à convaincre de l'utilité de hiérarchiser davantage la profession de guide, avec les Blue Badges en tête »⁷¹⁹.

En 2004, après une série de négociations, l'Institute of Tourist Guiding⁷²⁰ ouvre ses portes. Organisme unique supervisant la formation, l'accréditation des enseignants et l'équivalence des diplômes, il a pour objectif de :

- veiller à la compatibilité entre les standards et les besoins des visiteurs ;
- garantir le système de contrôle professionnel ;
- assurer et/ou approuver la formation des guides touristiques et des enseignants;
- élaborer et mettre en place la conduite codifiée professionnelle.

La formation, organisée et supervisée par l'Institute, peut se poursuivre dans les écoles de tourisme (LTB), universités ou associations de guides. Cette formation est ajustée au niveau

⁷¹⁶ National Vocational Qualifications, équivalent de la VAE en France.

⁷¹⁷ General National Vocational Qualification.

⁷¹⁸ Training and Assessment/Examination programs for Tourist Guiding qualifications at Blue Badge Level (Educational Level 4); programs for Commentaries and Heritage Interpretation qualifications at Educational Levels 3 and 2; programs for short Endorsement qualifications for qualified Blue Badge Tourist Guides: Institute of Tourist Guiding : <http://www.itg.org.uk/whatwe-do/accreditation.aspx>, consulté le 15 mai 2014.

⁷¹⁹ Finalement, la solution a été trouvée avec les onze Offices de tourisme qui s'y opposaient : la propriété de Blue et Green Badges a été vendue pour 1 £ par chaque Office de tourisme.

⁷²⁰ Le titre « Institute » est protégé, sous tutelle de la DCMS ; il ne peut donc être utilisé que si certaines conditions sont remplies.

européen en collaborant avec le CEN et BSI⁷²¹ et à la formation DIN en Allemagne décrite plus loin dans ce chapitre. Le système est officiellement reconnu, depuis 2005, par tous les organismes officiels relatifs à l'activité de guide britannique avec un statut de guide-expert réservé aux Blue Badge Guides⁷²².

Les candidats sont sélectionnés à la suite de nombreuses épreuves, mais sans prérequis déclarés pour cette formation professionnelle certifiante et normalisée⁷²³. Jusqu'en 2014⁷²⁴, l'Institut de guidage de Londres formait des guides pour d'autres pays que le Royaume-Uni. Mais, pour mieux répondre aux besoins locaux, les systèmes autonomes ont été instaurés, inspirés par l'exemple décrit :

« [Pays de Galles] Nous disons que c'est un niveau de base (*foundation degree*) de guide professionnel. Il n'est pas nécessaire d'être inscrit à l'Université pour l'acquérir. Néanmoins, nous cherchons à développer cette formation. Le plus grand souci, c'est le coût trop élevé. Nous menons des négociations pour que la Fédération européenne forme un de nos enseignants, mais nous souhaiterions que ce soit la FEG qui l'accrédite. Nous cherchons plus précisément un moyen de rendre cette formation accessible au plus grand nombre d'étudiants »⁷²⁵.

Le système de qualification de ce type permet un fonctionnement des guides harmonieux, sans encadrement juridique direct ni centralisé. En revanche, il ne les protège pas de la concurrence déloyale ni de la précarité. La différence avec la formation universitaire demeure dans l'exercice pratique mis en avant. Cette formation, en effet, est également proposée dans les musées et les monuments historiques pour les salariés des institutions⁷²⁶.

⁷²¹ Comité européen de normalisation (CEN), Organisme de Normalisation National organismes (BSI) de la standardisation européenne et locale.

⁷²² "The Blue Badge is the UK's highest guiding qualification recognized by the local tourist bodies and VisitBritain. The Blue Badge is awarded only after extensive training and thorough examination. There are over 1000 Blue Badge Guides in England, Scotland, Wales and Northern Ireland – each region has its own badge. We guide in all the UK's major tourist attractions, as well as its cities and countryside. The Blue Badge is the qualification of excellence in heritage guiding" : <http://www.britainsbestguides.org/uploads/files/The-GUIDE-OCT13-WEB.pdf>, consulté en octobre, 2020.

⁷²³ Pendant deux ans : postuler aux Blue Badges coûte ~ 6 000 £ (7 300 €).

⁷²⁴ Entretien avec vice président de la WFTGA, mai 2017 : "The Institute of Tourist Guiding has recognized the WOTGA Blue Badge qualification and WFTGA members are eligible to sit language examinations. Over 200 enquiries have been received from those interested in qualifying as an official Wales Guide".

⁷²⁵ Entretien, guide expert, représentant des Blue Badge guides, Pays de Galles, Cardiff, mai 2017.

⁷²⁶ *Ibid.* "There is a local organization in Wales named CADW (<https://cadw.gov.wales/?lang=en>) it is welsh word which means to preserve, and they run many of the historic buildings in Wales, and they ask us to run a training program on guiding skills for the staff on site. And so what we trying to is maintain a good relationship, to insure them that we respect them and they respect what we do."

Variantes du système de qualification assuré par les associations

Durant les cinquante dernières années, les guides ont été formés au sein des universités⁷²⁷. Depuis 1990, trois universités en Écosse délivrent le diplôme. Une partie du programme – archéologie, géologie, politique, arts, littérature, éducation, religion – est assurée par des professeurs d’université. L’adaptation de la norme rend le cursus équivalent à celui des Blue Badge Guides de Londres par son volume (1 300 heures). De plus, les diplômes intermédiaires deviennent possibles avec l’introduction des Badges Verts, qui correspondent aux guides régionaux et des Badges Jaunes pour les guides travaillant uniquement dans les monuments, sites naturels ou circuits. Ces derniers n’ont pas l’obligation de suivre la formation de 600 heures, ils sont donc reconnus et qualifiés sans rejoindre le standard.

Une association nationale des guides professionnels effectue une présélection par une préformation et orientation des candidats. Après une épreuve écrite, ils sont invités à devenir membres de l’Association des guides écossais (STGA) avec un statut étudiant et à s’inscrire à l’Université d’Édimbourg pour suivre la formation. Le cursus, d’une durée de deux ans, comprend 128 h de connaissances de base, 280 h de compétences de guidage/études régionales et propose un apprentissage théorique à distance, des projets tutorés et des visites d’étude in situ.

Les futurs guides sont évalués par écrit (4 essais et un projet professionnel) et à l’oral (visites piétonnes et tours en bus). Une fois les épreuves réussies, les candidats se présentent à l’examen (4 jours) d’adhésion à l’association (STGA), qui comprend : un examen écrit, un projet professionnel et un entretien à la fois sur les régions de l’Écosse et sur les aspects pratiques du guidage. Les étudiants sont évalués en anglais, même s’ils peuvent suivre des cours dans une autre langue de leur choix. Un diplôme universitaire en Études écossaises et une qualification certifiée par l’association (STGA) et le Blue Badge sont délivrés. Pour les parcours sur un périmètre professionnel réduit (une île ou un groupe d’îles), l’association utilise le principe d’accréditation, comme il a été décrit dans le cas du Rijksmuseum. Le système de qualification des guides écossais est soutenu par les autorités publiques et l’industrie ; cependant, dépendant fortement des ressources financières, il a tendance à adapter le standard au profil de l’université et au terrain d’exercice⁷²⁸.

⁷²⁷ Rosalind Newlands, Scottish Tourist Guides Association: Scottish Educational System for Tourist Guides, communication pour FEG.

⁷²⁸ “Here in Scotland, we train the guides during 50 years. And we use to do it through universities, through colleges, now we do it without the colleges, we gone a go back and do it with the colleges... It varies, it just

Danemark : la formation professionnelle continue

L'association syndicale des guides professionnels danois, de concert avec les autorités locales, considère que qualification et formation continue des guides locaux, prévalent sur toute autre question. Pour les guides rencontrés, c'est la qualification qui les distingue sur le marché, mais à condition qu'elle soit standardisée : « [Nous entendons par CPD] le *Continuing professional development*, ce qui veut dire mettre en place des examens supplémentaires tout au long de l'exercice, pour maintenir le standard⁷²⁹ ».

Dans ce contexte, les visiteurs sont davantage impliqués dans la construction de la compétence de guide collective :

« La visite est un résultat d'une coopération et nous voyons que le cadre juridique a tendance à suivre son évolution, pour organiser un climat politiquement et juridiquement favorable, sans quoi cette pratique ne pourrait jamais s'étendre. Donc, pour accéder au métier de guide au Danemark, il faut un diplôme ; et pour acquérir un diplôme, il faut avoir fait la preuve de sa compétence avec l'appui de la formation.

La profession au Danemark n'est pas réglementée, il n'y a pas de loi obligeant les guides à suivre une formation. Cependant, à l'Association des guides de Copenhague – la plus importante dans le pays – la majorité des guides l'ont suivie puisque, pour eux, il s'agit plutôt d'un engagement professionnel. Compétence plus standard mène vers l'excellence de la pratique. Et c'est aussi pour cette raison que le standard de qualité compte »⁷³⁰.

Pour les représentants des guides danois, il importe de maintenir des prestations de qualité conformes au standard et des codes de conduite. Ce code, au Danemark, stipule que le perfectionnement réside dans la spécialisation, voire la reconversion par des acquisitions nouvelles hors du champ initial – ce qui est désormais possible grâce à la validation des acquis.

Belgique : la formation continue pour les guides-entrepreneurs

L'association « Guides, Bruxelles, Belgique (GGB) » impose une obligation aux guides actifs locaux de démontrer, chaque année, un nombre d'heures validé pour renouveler leur badge. Les guides continuent ainsi de s'adapter en permanence et régulièrement au territoire et à la vie actuelle du territoire belge :

Cela fonctionne plutôt bien, parce que vous acquérez des bases dans plusieurs secteurs, mais après vous devez approfondir ; surtout pour les

depends of the resources that you have". Entretien avec guide expert, président de l'Association des guides écossais Blue Badge Guides.

⁷²⁹ Entretien avec guide expert, représentant des guides danois, réunion des guides baltiques, Tallinn, 2017.

⁷³⁰ *Ibid.*

visites thématiques sur la littérature, il faut lire et préparer à chaque fois comme si c'était la première[...]⁷³¹.

Lettonie : le maintien de la compétence

Depuis 1993, en **Lettonie**, l'association des guides organise la formation continue ou des formations en interne pour les guides professionnels, membres de l'association nationale, sous forme de cours, ateliers et, une fois par semaine, une visite d'études. Ainsi, durant l'hiver, des cours de deux heures sont proposés conjointement avec les enseignants de l'université. Les visites d'études sont organisées une fois par semaine, ainsi que des rencontres avec la direction des musées, châteaux ou parcs naturels. La profession de guide, en Lettonie, est considérée comme non réglementée. Néanmoins, pour l'exercer, les guides lettons doivent prouver, auprès de la municipalité ou des agences de voyage, qu'ils ont une licence et suivi une formation initiale d'au moins 60 h, et une formation continue annuelle de 20 h pour renouveler leur badge tous les trois ans.

Conclusion du chapitre

L'animateur, le médiateur, le guide, semblent ainsi jouer un rôle réduit dans ce contexte : « Dans la professionnalisation des métiers des arts, de la culture et des médias, tels que les médiateurs culturels et les intervenants dans les musées des villes en développement, le guide apparaît parfois « isolé [...] et bénéficiant actuellement de formation spécialisée ; [...] les nombreux sujets qu'il doit aborder [...] font de lui un généraliste dont la position apparaît sensiblement subalterne [...] »⁷³². Quelles sont alors les raisons à cela ?

Sylvie Sagnes évoque la question de la spécialisation, affirmant que la médiation « contredit l'une des valeurs au fondement de la profession de guide, à savoir la polyvalence, qui fait que l'on est censé pouvoir guider partout. [Ce qui] implique [...] un savoir sans limites, une capacité à toujours l'augmenter, permettant de remplir toujours plus efficacement la fonction d'interprétation⁷³³ ». D'après l'auteur, à cela s'ajoute un renversement de l'expertise dans le secteur du patrimoine, qui ne s'exerce plus d'en haut, mais d'en bas :

« Les conférenciers ont pour eux la règle présidant au recrutement au sein du CMN, règle qui veut que l'on ne puisse guider qu'après l'obtention

⁷³¹ Entretien avec guide expert, Bruxelles, avril 2018

⁷³² François Mairesse, « Les spécificités du professionnel de musées », in Abdelbaki Belfakih, Bruno Péquignot (dir.) *Professionnalisation des métiers des arts, de la culture et des médias*, op. cit.

⁷³³ Sylvie Sagnes. « Au miroir de la médiation ... », op. cit. <<http://books.openedition.org/editionsmslh/19033>>. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.editionsmslh.19033>, p. 52, 59.

d'un agrément, lequel ne vaut généralement que pour un seul monument. A Casa Notre-Dame, on s'y prend forcément différemment pour asseoir ses prétentions à guider, au principe de la relation fusionnelle avec le monument. Pour ces amateurs, la légitimité à guider se fonde sur 'le travail' ».

Ce qui est décrit, ici, confirme le déplacement d'enjeu fondamental, constaté dans le Cadre stratégique de ce travail. Le patrimonial est « lâché aux bases », après avoir été distingué de la mémoire (accès à l'information), d'où une reconception du lien au passé :

« [...] on était passé 'd'une relation d'objet au patrimoine à une relation de sujet', de 'Le patrimoine, c'est à nous' à 'Le patrimoine, c'est nous', relation procédant d'un renversement des fondements de l'expertise et d'un élargissement de la référence patrimoniale, des acteurs.rice.s, des témoins, des pratiquant.e.s à une communauté d'héritière.s »⁷³⁴.

Il est alors important de nommer ce que recouvre cette situation critique et de voir comment, dans ces conditions, varient les comportements.

⁷³⁴ Jean-Louis Tornatore (dir.). *Le patrimoine comme expérience...*, op. cit. <[http //books.openedition.org/editionsmsh/19033](http://books.openedition.org/editionsmsh/19033)>. DOI : <https://doi.org/10.4000 :books.editionsmsh.19033>, p. 10.

Chapitre VIII

Normalisation et transformations : la réforme de la formation des Guides-conférenciers en France

Le développement des compétences est la tâche première du système éducatif officiel, qu'il soit public ou privé. Depuis 1996, « Année européenne de la formation tout au long de la vie », la question de la formation figure dans les agendas politiques des pays européens⁷³⁵. Face à ce principe, mis en avant en 2000, plusieurs pays procèdent à une révision complète de leur système d'enseignement. Les processus de normalisation influencent les politiques de gestion des compétences. On vise à standardiser la gestuelle du guide, comme sa pensée. La compétence du guide devient ainsi un instrument de flexibilisation et d'organisation du travail. Désormais, l'organisation de la profession passe par une organisation de la formation.

Il s'agirait 1/ de ne pas enfermer le guide européen dans les politiques régionales, pour qu'il puisse échanger, s'ouvrir, dialoguer avec ses collègues européens sur les manières de vivre leur patrimoine commun. Mais, en même temps, 2/ de ne pas abandonner son rattachement aux institutions auxquelles il appartient – un vrai dilemme.

Une enquête s'adressant aux guides-conférenciers titulaires d'une carte professionnelle a été réalisée récemment⁷³⁶, à l'initiative de la Fédération nationale de guides interprètes et conférenciers (FNGIC), en partenariat avec les associations de guides-conférenciers régionales et nationales. Elle démontre une situation critique de la profession :

« La crise impacte une profession déjà très précarisée. L'enquête met en évidence que 45% des guides interrogés n'excluent pas une reconversion professionnelle. Les guides-conférenciers constituent une force vive du tourisme, de par leur niveau de qualification (35% licence 43% master et 5% doctorat) et leur professionnalisme ».

⁷³⁵ OCDE, *Examen des politiques nationales d'éducation*. « La formation tout au long de la vie en Norvège », 2002, p. 32.

⁷³⁶ FNGIC, Enquête nationale sur les guides-conférenciers, Paris, avril 2020 : « Nombre (provisoire) de réponses à l'enquête : 1 220. On estime le nombre de guides-conférenciers en activité à environ 4 000 personnes. Pour 87 % des répondants, le guidage est leur activité principale. »

Tab.26 Les statuts d'emploi des guides-conférenciers

36 % sont salariés – dont 84 % sont en contrats courts (CDD) voire très courts (CDDU 56%)
43% sont travailleurs indépendants (dont 35 % en micro-entreprise)
20% ont un double statut de travailleur salarié et non salarié
1% en société (SA,SAS,EURL,EIRL,SASU)
Les 2/3 des guides-conférenciers salariés ont au moins deux employeurs :
47% des GC salariés ont entre 2 et 5 employeurs
19 % des GC salariés ont plus de 5 employeurs (6% en ont plus de 10)

Source : FNGIC, avril, 2020

VIII.1. Le débat autour de la normalisation du système de formation en France

La question de la normalisation du système de formation s'est développée au long des nombreuses restructurations de la profession depuis 2015. À l'origine, c'est à partir du secteur du tourisme qu'une volonté de transformation voit le jour, appuyant la volonté de normalisation européenne.

VIII.1.1. Vers une amélioration de l'offre touristique

Le gouvernement cherchait surtout à améliorer l'offre touristique en agissant sur cinq axes : qualité, accueil, numérique, investissement et formation.

1. Qualité

Dans la logique de l'économie de la visite, la plus grande attention est portée aux services qui l'accompagnent. Plusieurs contrats de destination sont créés entre acteurs privés et acteurs publics :

« Ce qui différencie une démarche qualité de toute autre démarche (de performance, d'amélioration, d'organisation, etc.) dans l'entreprise et dans tout autre organisme, c'est que le client et sa satisfaction par rapport aux produits et aux services rendus sont toujours au centre et en arrière-plan des actions individuelles et surtout collectives. *In fine*, c'est l'appréciation du client sur ce qui lui est fourni qui valide la démarche qualité⁷³⁷ ».

Dans la réflexion sur les standards, « l'école française » de la qualité fait sienne cinq finalités : prévention, conformité, évaluation, amélioration, responsabilité⁷³⁸, l'objectif étant de

⁷³⁷ Michel Bellaïche, *La qualité ISO 9001 : 2015*, 2^e éd., Paris, AFNOR, 2016, p. 3.

⁷³⁸ *Ibid.*, p. 5.

tirer vers le haut la qualité de l'ensemble des prestations touristiques – y compris celle du guidage.

2. Accueil

Avant la crise de 'la Covid 19', le ministère des Affaires étrangères avait assoupli le régime des visas pour l'entrée sur le territoire, notamment avec la Chine. L'État français améliore l'accueil dans les aéroports, les gares, par une adaptation au niveau des horaires d'ouverture, l'aménagement de différents espaces pour répondre aux besoins des visiteurs qui arrivent sur le sol français⁷³⁹, avec une signalétique multilingue.

Désormais, le soutien pour les personnels assurant une prestation de services s'exprime par les formations et actions d'accompagnement professionnel mises en place conjointement par les trois ministères⁷⁴⁰. Le contrôle de la conformité aux standards est assuré par des méthodes d'évaluation⁷⁴¹ multiples et croisées pour détecter les dysfonctionnements majeurs du système : la notion devient synonyme de gestion des risques.

3. Numérique

L'État développe une politique visant à soutenir les « jeunes pousses⁷⁴² » (*start up*). Priorité est donnée aux projets de l'innovation numérique, dans le domaine de la visite des musées, des sites et du territoire français.

4. Investissement

De nombreuses stratégies de financement et de subvention ont été lancées. Un des exemples, initié par le ministère de la Culture et de la Communication, porte sur le patrimoine : « L'identité des villes, des villages, ce qui fait le visage de la France, les monuments et les jardins, les édifices et les bâtiments anciens, les sites remarquables, ruraux et urbains⁷⁴³ ». Dans ce cadre, une attention importante est prêtée à la transmission des savoir-faire : « Le ministère

⁷³⁹ La « boîte à outils » du Plan Qualité Tourisme et ses évolutions en fonction des clientèles touristiques et de la qualité de l'accueil (ministère de l'Économie et des Finances).

⁷⁴⁰ Il s'agit donc, en France, des Universités qui assurent la formation initiale et continue, des centres d'insertion professionnelle et d'un programme spécifique au sein de la High Hospitality Academy, mis en place par les Chambres de commerce.

⁷⁴¹ Évaluer, ici, signifie donner de la valeur collectivement en prenant en compte les écarts de la norme, l'observation de la satisfaction des clients, la mise à jour de dispositifs juridiques et de la médiation constante.

⁷⁴² Welcome City Lab (incubateur dédié à l'innovation dans le tourisme urbain,) développé par la Ville de Paris en est un exemple : <https://welcomecitylab.parisandco.paris/A-propos/Manifesto>, consulté en mars 2020.

⁷⁴³ Discours de Françoise Nyssen, ministre de la Culture : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Actualites/Strategie-pluriannuelle-en-faveur-du-patrimoine>, consulté le 17.11.2017. Un label, créé à cette occasion, « Patrimoine de France », devrait améliorer la lisibilité des messages à destination des publics, en chapeautant toutes les autres marques existant dans le domaine.

de la Culture va soutenir [...] la création d'une plateforme numérique, un campus dédié aux métiers du patrimoine et aux formations pour y parvenir⁷⁴⁴ ». Pour favoriser le développement des métiers du patrimoine, les responsables des formations initiales sont encouragés à intégrer cette nouvelle approche des territoires et de leur médiation dans les maquettes pédagogiques. Les projets internationaux d'échanges sont également valorisés.

« La création d'un « Grand Tour du patrimoine », inspiré par le Grand Tour européen de l'époque des Lumières, [pour] inviter les Français et les Européens à voyager selon des itinéraires communs, autour de sites emblématiques de l'Histoire et du patrimoine de notre continent »⁷⁴⁵.

Ainsi, la mobilité autour du patrimoine au niveau européen est mise en avant pour atteindre ces objectifs⁷⁴⁶.

5. Formation

L'ambition est d'attirer les étudiants du monde entier à venir faire leur cursus en France. Une conférence des formations d'excellence est créée⁷⁴⁷. Dans ce paysage, la figure professionnelle du guide prend de l'importance, puisqu'il lui incombe d'accueillir et de guider des visiteurs. L'encadrement de l'activité de guide, en France, est l'affaire de quatre ministères. Le ministère de la Culture et de la Communication veille sur l'accès aux contenus culturels dans les musées et monuments historiques. Les pratiques touristiques hors de nos frontières relèvent du ministère des Affaires étrangères, et il revient au ministère de l'Économie et des Finances d'organiser l'économie de la visite, ainsi que les conditions de travail des guides. Enfin, la gestion de la compétence des guides-conférenciers incombe au ministère de l'Enseignement supérieur.

Cet intérêt pour la profession s'explique par le fait que le tourisme constitue 10% du produit intérieur brut de la France et joue un rôle important dans l'économie française. La

⁷⁴⁴ *Ibid.*

⁷⁴⁵ *Ibid.*

⁷⁴⁶ L'État met à disposition une enveloppe d'un milliard d'euros, notamment via la Caisse de dépôts, afin d'investir dans l'infrastructure.

⁷⁴⁷ C'est lors de la conférence annuelle du tourisme, le 8 octobre 2015, que le ministre des Affaires Étrangères et du Développement international de l'époque annonce, devant plus de 250 professionnels du tourisme, la création d'une Conférence des Formations d'Excellence au Tourisme (CFET). Celle-ci est créée dans la foulée, le 26 octobre 2015, par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris-Ile-de-France (CCI Paris IDF), à la demande et en partenariat avec le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères (MEAE), le ministère de l'Éducation nationale (MEN), le ministère de l'Enseignement supérieur et de l'Innovation (MESRI), le ministère de l'Économie et des Finances (MEFI), avec le soutien d'Atout France et de l'Institut Français du Tourisme (IFT). <https://cfet.info/qui-sommes-nous/>, consulté en août 2020.

France est la première destination touristique dans le monde, se distinguant ainsi sur le marché international du tourisme qui représentait, en 2016, un milliard et demi de touristes⁷⁴⁸.

VIII.1.2. La profession de guide-conférencier en France

Les guides suivent le mouvement des visiteurs. Les cartes peuvent être délivrées également en fonction des lieux d'études où les futurs guides sont formés. Mais cela nous dit peu sur la population des guides. Il est donc nécessaire d'élargir l'observation à d'autres paramètres. Pour ce faire, les données suivantes, de l'année 2015, présentent les professions libérales qui se sont inscrites auprès de leur caisse de retraite en tant que conférenciers. Selon les données de la Caisse de retraite, la population évoquée se répartit de la manière suivante (tab.27):

Tab.27 Effectif globale de guides-conférenciers
(*ayant une activité non salariée)

Nombre de professionnels* :	256
Evolution sur 1 an :	-8,9%
Part des femmes :	43%
Revenu moyen 2015 :	Non disponible
Part en Ile-de-France :	39%

Source : caisse de retraite, traitement DGE-P3

Les données présentées montrent la difficulté d'illustrer l'activité de guide par les chiffres. Nous ne savons rien sur leurs revenus, mais il ressort de ces données que peu de professionnels exercent l'activité comme métier principal. Ceci explique également que seuls 20% des guides professionnels soient inscrits auprès de la Caisse de retraite. Une telle situation est liée à la pluriactivité, à laquelle s'associe en général une protection sociale faible par rapport aux travailleurs salariés, même si la pluriactivité permet aussi d'augmenter les revenus du guide.

Si l'on observe la population des guides ayant la carte professionnelle de guide-conférencier dans les départements, on peut voir que leur répartition est inégale, en raison surtout de la concentration des flux des visiteurs dans les hauts lieux du tourisme. Nous voyons

⁷⁴⁸ Entretien avec Michel Anselin, ministère de l'Economie et des Finances, direction générale des Entreprises, sous-direction du Tourisme, bureau des Professions du tourisme, 2016.

ci-dessous (Fig. 5) la répartition des guides « encartés » et leur condensation dans les régions. L'île de France compte 4 000 guides, soit la moitié de la population professionnelle active.

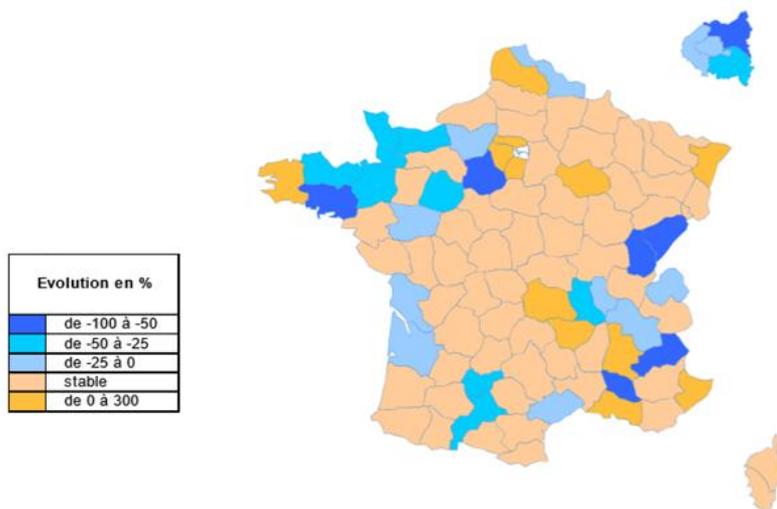


Fig.5 Répartition géographique des guides :
Caisse de retraite, traitement DGE-P3

Source : Observatoire de l'activité libérale de conférencier d'après la Caisse de retraite, traitement DGE-P3, CNAPL, 2015.

Actuellement, les guides-conférenciers sont habilités à effectuer des visites commentées sur l'ensemble du territoire national : dans les sites culturels et/ou touristiques, les musées, les monuments historiques (sauf dispositions particulières). La réglementation de la profession⁷⁴⁹, en France, s'intègre à la réglementation européenne⁷⁵⁰. Aujourd'hui, la libre circulation est garantie par un système institué de reconnaissance des qualifications professionnelles, décrit dans le cadre juridique de ce travail. La responsabilité revient aux préfetures de vérifier les qualifications, les compétences des ressortissants européens qui veulent s'installer et exercer comme guides en France. Après les réformes, la réserve d'activité partielle dont bénéficient les guides-conférenciers est renforcée, ainsi que la carte professionnelle délivrée à l'issue de la formation universitaire⁷⁵¹.

⁷⁴⁹ En France, la profession de guide-conférencier est réglementée par l'article L. 221-1 du Code du tourisme, qui fait obligation aux personnes physiques ou morales réalisant, y compris à titre accessoire, des services touristiques commerciaux d'avoir recours à des personnes qualifiées, détentrices de la carte professionnelle de guide-conférencier pour la conduite de visites guidées dans les musées de France (environ 1 200) et les monuments historiques (environ 44 000).

⁷⁵⁰ Le texte de référence pour la réglementation des guides est la directive de la Qualification professionnelle (DRQP), reprise en 2005 et modifiée en 2013.

⁷⁵¹ La nouvelle rédaction de l'article L 221-1 résulte de l'article 109 de la loi relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine (LCAP) du 7 juillet 2016. Ce texte, qui consacre le principe de "liberté de création",

Cette situation est issue d'un débat national entre plusieurs ministères qui ont réuni, de mai à décembre 2015, professionnels du guidage, responsables d'institutions patrimoniales et du réseau des villes et pays d'art et d'histoire, professionnels du tourisme (agences de voyage, offices de tourisme, autocaristes), directeurs de formations universitaires délivrant les diplômes qualifiant au métier de guide-conférencier, créateurs de plates-formes numériques de commercialisation du guidage.

« Cette concertation a permis de recueillir un large consensus en faveur du maintien du régime d'autorisation préalable, conduisant à la délivrance de la carte professionnelle de guide-conférencier et à l'inscription de ce principe dans la loi. Dans le but d'affirmer dans la loi que les visites guidées dans les musées de France et les monuments historiques ouverts au public doivent être assurées par des personnes qualifiées, titulaires de la carte professionnelle de guide-conférencier, le gouvernement, dans le souci de garantir ce niveau d'excellence, avait proposé lors du débat des 16 et 17 février 2016, au Sénat, de la loi relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine, un amendement en ce sens qui a été adopté, modifiant ainsi l'article L. 221-1 du Code du tourisme »⁷⁵².

Pour la conduite des visites guidées dans les musées de France et les monuments historiques, les personnes physiques ou morales réalisant, y compris à titre accessoire, les opérations mentionnées ne peuvent utiliser que les services de personnes qualifiées titulaires de la carte professionnelle de guide-conférencier, délivrée dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État⁷⁵³. Mais les personnes morales mentionnées ne sont pas soumises à cette obligation⁷⁵⁴.

En plus de la loi, les règlements intérieurs des établissements s'appliquent aux visites guidées. La plupart des musées restreignent le droit de parole à certaines personnes qualifiées (guides-conférenciers, personnels des musées, enseignants, etc.) pour garantir la qualité et la sécurité pour les visiteurs, comme dans l'exemple du musée du Louvre ou du château de Versailles⁷⁵⁵. La prise de parole concerne uniquement les groupes (à partir de 7 personnes au musée du Louvre).

touche à de nombreux domaines. Il a notamment entraîné des évolutions en matière de patrimoine, en intégrant notamment les modalités de gestion des biens classés au patrimoine mondial de l'UNESCO dans le droit national, en matière d'urbanisme, en rendant plus systématique le recours à un architecte, ou encore en matière de musique avec la création d'un médiateur.

⁷⁵² Réponse du ministère de la Culture et de la Communication, publiée dans le JO Sénat du 26/05/2016, p . 2213.

⁷⁵³ I de l'article L. 211-1.

⁷⁵⁴ III de l'article L. 211-18.

⁷⁵⁵ Voir Règlement de visite, volume II, annexe n°126.

En conclusion, un guide touristique professionnel accompagnant un client privé a l'obligation d'être titulaire de la carte de guide-conférencier pour la conduite d'une visite guidée « dans les musées de France et les monuments historiques », *a fortiori* au Louvre ou à Versailles où des mesures spécifiques d'ordre intérieur s'appliquent⁷⁵⁶.

VIII.1.3. L'accueil en France des réformes européennes

L'Union européenne demande d'ouvrir davantage les diplômes et de faciliter la circulation des travailleurs⁷⁵⁷. En réponse, la France, en 2016, a présenté un plan national précisant que les diplômes éligibles à la carte professionnelle seraient élargis : désormais, davantage de diplômes (tous les masters) y ont accès, mais le niveau de qualification élevé (Bac +3 ou bac + 5) pour obtenir la carte professionnelle de guide-conférencier, en France, reste maintenu. Seuls les masters qui intègrent trois unités spécifiques d'enseignement (« Compétences des guides-conférenciers », « Mise en situation et pratique professionnelle », « Langue vivante autre que le français⁷⁵⁸ ») peuvent prétendre à demander la carte auprès des préfectures. Son attribution n'est pas automatique et ne se fait pas après validation des examens de la fin d'année universitaire.

Sous la contrainte européenne de l'ouverture évoquée, la réglementation française a évolué plusieurs fois. En 2011, une réforme a abouti à un décret ; dans un souci de simplification, il a été décidé de regrouper tous les métiers de guidage sous une seule carte : celle de « guide-conférencier » qui existe aujourd'hui. Cette carte, obligatoire, suppose que deux conditions soient réunies : 1) le guide doit opérer dans le cadre d'une prestation commerciale avec un opérateur de voyages, celui-ci immatriculé en France, y compris lorsqu'il l'est pour une activité accessoire⁷⁵⁹ ; 2) deuxième condition : celle du périmètre géographique. Il doit s'agir d'une visite commentée dans un musée de France ou dans un monument historique⁷⁶⁰. Cet ordre est en place depuis 1990, où le guidage dans l'espace public a été « libéré ».

⁷⁵⁶ Entretien, avec le législateur, ministère de l'Économie et des Finances, direction générale des Entreprises, sous-direction du Tourisme, bureau des Professions du tourisme, 2016.

⁷⁵⁷ Entretien, avec un législateur, MEF, DGE, 2015.

⁷⁵⁸ Préfecture de la région d'Île-de-France, Préfecture de Paris, direction de la Modernisation et de l'Administration, bureau des Élections, du Mécénat et de la Réglementation économique : <http://www.prefectures-regions.gouv.fr/ile-de-france/Region-et-institutions/Demarches-administratives/Carte-professionnelle-de-guide-conferencier/Carte-professionnelle-de-guide-conferencier>

⁷⁵⁹ L'Article L 221-1 définit l'obligation, pour les professionnels du tourisme, d'avoir recours à un guide-conférencier professionnel pour les visites commentées.

⁷⁶⁰ Liste et localisation des Musées de France (1220) : <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-et-localisation-des-musees-de-france/>, consulté le 15 juin 2019.

La France a été amenée à justifier plusieurs fois son régime, dont une des raisons provenait de la confusion terminologique. Souvent, en effet, la Commission ne comprenait pas le terme de guide-conférencier⁷⁶¹ et parlait plutôt de guide touristique, ou d'accompagnateur touristique ; et donc, dans la terminologie européenne, ces termes sont utilisés indifféremment, alors que le guide-conférencier est une définition juridique française que résume l'article L221-1 du Code du tourisme⁷⁶².

Au 1^{er} janvier 2016, on enregistrait 11 028 titulaires de la carte de guide-conférencier en métropole, contre environ 9 500 en 2011⁷⁶³. En cinq ans, donc, le nombre de cartes délivrées a cru de 16 %, corrélativement à l'augmentation des flux de touristes en France. Cette hausse est aussi la conséquence du développement de la formation universitaire des guides-conférenciers⁷⁶⁴. Si l'on situe le métier du guide du côté des métiers de l'information et de la communication, ces données rejoignent la hausse générale des effectifs en ce domaine⁷⁶⁵. D'après l'étude Dares⁷⁶⁶ sur les métiers en 2022, les professions de la communication, de l'information, des arts et du spectacle devraient poursuivre leur progression.

La carte professionnelle de guide-conférencier est délivrée par une autorité administrative, les préfetures, ce qui rend l'activité des guides réglementée, aux yeux du législateur français. Il s'agit d'une seule carte professionnelle, nationale et pérenne en France. Cette carte est délivrée à vie, ce qui explique le fait qu'elle continue d'être recensée, même si son titulaire n'exerce plus l'activité. Si sur 11 000 guides, quatre ou cinq mille seulement

⁷⁶¹ Activité réservée aux professionnels détenteurs d'une carte professionnelle, elle n'est donc pas libre d'accès, et les guides-conférenciers, en France, ont un monopole partiel pour un certain type d'activités. L'usage du titre de guide-conférencier se réfère à la réglementation française uniquement. Nous avons rencontré ce titre également dans les musées belges (des Beaux-Arts, par exemple), mais il n'existe pas dans d'autres pays dans ce cas en Europe. Néanmoins, le titre de guide-conférencier n'est pas pour autant protégé.

⁷⁶² En revanche, lors d'une enquête menée en 2015 par une association nationale des guides des Pays d'Art et d'Histoire auprès des employeurs, ce n'est pas le titre de guide-conférencier qui domine : « Même si la compétence est la même, on a des animateurs adjoints en charge de services éducatifs, des médiateurs culturels, des médiateurs compteurs, des animateurs grand public, des chargés de la médiation patrimoniale et responsables de services éducatifs, des assistants pédagogiques, des chargés des activités éducatives, des chargés des services des publics, des chargés de la médiation culturelle et de la relation avec le public, des chargés des visites guidées et enfin les médiateurs culturels ». Réunion interministérielle sur le thème « Musées, monuments, villes et pays d'art et d'histoire : politique des établissements et règlement de visite », 1^{er} juillet 2016.

⁷⁶³ Selon MEF, DGE, Atout France, 2016.

⁷⁶⁴ Données provenant du MEF, DGE, P3, Paris, 2016.

⁷⁶⁵ Cultureveille, 1^{er} septembre 2017 : <https://cultureveille.fr/pres-de-100-000-creations-demploi-dans-la-culture-dici-2022/>

⁷⁶⁶ Jean-François Colin *et al.*, Rapport du groupe « Prospective des métiers et qualifications », Dares et France Stratégie, 2015. Disponible sur le site du ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social : <http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de-76/etudes-etrecherches-77/publications-dares,98/synthese-stat-synthese-eval,2212/11-les-metiersen-2022-prospective,18628.html>

restent actifs au bout de trois ans, une étude de l'INSEE⁷⁶⁷ confirme que même si le statut de micro-entrepreneur attire beaucoup, peu d'entre eux persistent sur le marché⁷⁶⁸.

VIII.1.4. Évolution de la réglementation après les concertations interministérielles

Un arrêté signé par le ministre de l'Économie, le ministre de la Culture et le ministre de l'Enseignement supérieur, en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2017, a modifié celui du 9 novembre 2011. Ce n'est pas la déréglementation prévue en 2015 par le projet de loi Macron, mais une ouverture de l'accès à la carte professionnelle de guide aux titulaires du grade de master, quel que soit l'intitulé du master. En revanche, le parcours universitaire, n'incluant pas les trois unités d'enseignement mentionnées plus haut, doit désormais être assorti d'une expérience professionnelle d'un an en guidage touristique au cours des cinq dernières années, par les accords professionnels réguliers entre le guide et ses partenaires. Cette troisième voie d'acquisition de la carte professionnelle de guide se présente en complément des deux autres voies déjà existantes (formation ou validation des acquis). Cette modification oblige que l'expérience professionnelle soit démontrée par un contrat de travail (ou des justificatifs) que la personne a travaillé pendant une année en tant que guide titulaire d'un grade de master et maîtrise une langue étrangère de niveau C1. De ce fait, le système de validation des acquis est redirigé et simplifié depuis 2017, mais présenté comme souhaitable dans le système de la qualification⁷⁶⁹.

Cette troisième voie représente une ouverture de la profession qui vise également à englober, dans un cadre légal, les guides touristiques et tous ceux qui travaillent hors les murs, pour les musées et les monuments historiques, ainsi que les agences de voyages qui conçoivent les circuits dans la ville et alentours, sans entrée dans les musées.

Les deux autres apports de l'arrêté 2017 sont :

⁷⁶⁷ Audrey Dorolle, pôle Démographie des entreprises et des établissements, INSEE. Entreprises créées en 2014 : 3 sur 4 sont encore actives trois ans après leur création : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4130923>, consulté le 15 juin 2019.

⁷⁶⁸ INSEE. Etude – Autoentrepreneurs : trente pour cent sont actifs au bout de trois ans, 19 mai, 2016 : <https://www.fondation-travailler-autrement.org/2016/05/19/etude-autoentrepreneurs-30-sont-actifs-au-bout-de-trois-ans-insee/>, consulté en août 2020. La mise en place, en janvier 2009, du régime d'auto-entrepreneur (requalifié micro-entrepreneur fin 2014) s'est traduite par une forte augmentation du nombre de créations d'entreprises. En 2010, avec 360 000 immatriculations, ce régime représentait 58 % des créations de l'année, soit près de 80 % des nouvelles entreprises individuelles. [...] Parmi les 191 000 personnes inscrites sous ce statut au 1^{er} trimestre 2010, 38% n'ont jamais été actives : dans les deux ans suivant leur immatriculation, elles n'ont jamais déclaré de chiffre d'affaires, ce qui a conduit à leur radiation du régime.

⁷⁶⁹ Arrêté du 1^{er} janvier 2017, alinéa C.

- ▶ l'ajout des langues régionales françaises : le basque, le corse ou le breton, toujours au niveau C1. Et également la langue des signes française qui est reconnue - ceci, à la suite de la demande déposée par les musées de France – même si elle reste un cas marginal ;
- ▶ la possibilité de valider les trois unités d'enseignement, après la formation initiale, auprès d'un établissement d'enseignement supérieur.

Ce nouveau cadre réglementaire induit de nouveaux comportements dans l'organisation de la visite. Si certains guides travaillent pour les agences de voyages ou les offices de tourisme avec un contrat de travail, nombreux sont ceux qui occupent le statut d'intermittents ou de travailleurs saisonniers. Les textes autorisent l'employeur à souscrire ce contrat, qui peut être reconduit sans limite dans le temps, si les textes officiels ou la convention collective⁷⁷⁰ le prévoient.

Dans le panorama actuel du guidage, les principaux partenaires de travail des guides sont les musées, monuments historiques, sites touristiques, agences de voyages, associations culturelles et offices de tourisme, pour lesquels les guides interviennent sous ce contrat.

Mais la proposition du gouvernement de déréglementer la profession de guide-conférencier a suscité de vives réactions parmi les praticiens. Les interrogations, en effet, sont multiples concernant l'environnement de la profession de guide, la dématérialisation de la procédure administrative d'autorisation d'exercer l'activité et le risque d'une dévalorisation vers la « déprofessionnalisation » du métier⁷⁷¹. Pour y répondre, le gouvernement français avance une proposition :

« Le présent amendement a pour objet d'affirmer dans la loi que les visites guidées dans les musées de France et les monuments historiques ouverts au public doivent être assurées par des personnes qualifiées, titulaires de la carte professionnelle de guide-conférencier. Le gouvernement entend ainsi affirmer que l'accueil des visiteurs dans nos institutions culturelles doit viser l'excellence. Les visiteurs, français ou étrangers, doivent pouvoir être assurés de la qualité de la visite qui leur est proposée. Ils ne s'attendent pas à moins. L'encadrement et la conduite de la visite sont souvent tout aussi importants et marquants que le lieu visité.

La concertation avec les professionnels, pilotée par les services du ministère de la Culture, en relation avec le ministère de l'Économie, a

⁷⁷⁰ Ce sont les accords de branches qui lient les entreprises des employeurs, membres de la branche. Il existe des conventions collectives sur la durée du travail, les primes, les congés, etc., par branche. C'est la première fois que la Convention collective des agents de voyages autorise le CDD d'usage pour les guides et les accompagnateurs. Cet accord, signé en 2016, concerne les guides œuvrant au sein d'une entreprise qui relève de la convention collective des agents de voyages.

⁷⁷¹ Guides-conférenciers, 14^e législature : Question écrite n° 19780 de M. Antoine Lefèvre (Aisne, Les Républicains) publiée dans le JO Sénat du 28/01/2016, page 289.

abouti à un consensus en faveur du maintien du régime d'autorisation préalable, conduisant à la délivrance de la carte professionnelle de guide-conférencier. L'ensemble du gouvernement est convaincu de la nécessité de garantir le niveau d'excellence à travers cette carte professionnelle. Les guides-conférenciers ne doivent donc pas s'inquiéter d'une éventuelle dévalorisation des conditions d'exercice de leur profession.

Je tiens en outre à souligner que l'obligation pour les opérateurs touristiques de faire appel à des guides-conférenciers professionnels pour la visite des musées de France et des monuments historiques s'impose à toutes les personnes physiques ou morales qui organisent ou vendent des voyages, des séjours ou des services liés à l'accueil, quelle que soit la forme de la vente, y compris par voie électronique.

Je demande d'ores et déjà aux auteurs des autres amendements déposés sur le présent article de bien vouloir les retirer et de se rallier à l'amendement du gouvernement qui vise à traduire dans la loi, au sein du Code du tourisme, notre volonté commune d'offrir les meilleures clés de compréhension de nos musées et monuments aux dizaines de millions de visiteurs, qui viennent de France et du monde entier pour découvrir notre patrimoine et notre culture⁷⁷² ».

Lors de ce débat, quatre groupes d'opinions se sont dégagés. Les *associations professionnelles* ont souligné l'importance de la terminologie et la nécessité de définir les champs d'exercice de chacun des acteurs du tourisme culturel. Elles ont insisté sur la situation précaire des guides professionnels et sur les pratiques de concurrence déloyale. Le *ministère de la Culture* s'est montré préoccupé par les formations des guides et la politique relative à la protection du patrimoine, pendant que le *ministère de l'Économie* était soucieux de l'organisation du cadre de l'activité. Le *quatrième groupe* était constitué de plusieurs intervenants qui apportaient un éclairage sur les différents aspects de l'activité et les usages au sein de leurs institutions. De là, ressort l'idée que l'activité de guide s'inscrit dans l'intérêt général, ce que nous allons voir plus loin.

VIII.1.5. Les « raisons impérieuses de l'intérêt général » dans l'activité des guides

Le cadre juridique à partir duquel s'exerçait la discussion entre les parties était, si l'on peut dire, structuré à partir des propositions suivantes :

⁷⁷² 9 février 2016 Au cours d'une première séance, la Commission examine les amendements sur le texte de la Commission n° 341 (2015-2016) sur le projet de loi n° 15 (2015-2016), adopté par l'Assemblée nationale, relatif à la liberté de création, à l'architecture et au patrimoine dont les rapporteurs sont M^{me} Françoise Férat et M. Jean-Pierre Leleux. M^{me} Audrey Azoulay, ministre de la Culture, attire l'attention sur le fait qu'« il s'agit ici d'un autre sujet majeur, celui des <guides-conférenciers> ».

- a) Le consommateur doit bénéficier d'une prestation de guidage de même qualité⁷⁷³. L'équivalence du titre professionnel doit, donc, être donnée pour une formation similaire. Mais les formations en Europe étant différentes, les équivalences sont complexes.
- b) Une présentation appropriée du patrimoine concourt à sa sauvegarde⁷⁷⁴.
- c) Le non-respect des règles de la concurrence et l'ouverture du marché risquent de créer un afflux important de guides étrangers sur le marché, avec un effet de dumping⁷⁷⁵ quant au prix des prestations de guidage.

Les propos suivants viennent appuyer le dernier point, en soulignant la concurrence entre régions européennes relativement au fisc :

« Pour un Luxembourgeois qui va obtenir sa carte de guide en 48 heures et un Français qui doit effectuer une formation de 400 heures dont le coût est de 3000 €, il y a une distorsion de concurrence évidente. Pourtant le guide luxembourgeois obtiendra, par équivalence, la même carte qu'en France ou le droit de guider temporairement »⁷⁷⁶.

Pour ces trois raisons, et malgré le fait que la libre prestation de services est de droit en Europe, l'équivalence législative entre les pays membres ne paraît guère réalisable. Dès lors, aligner davantage les formations universitaires sur la norme EN 15565 semble une possibilité pour garantir la non-discrimination, tout en répondant aux exigences de qualité standardisée. En partant de ce fait, un comité d'action mobilisé pour suivre les réformes des guides-conférenciers suggère :

« Puisqu'elle vise à promouvoir le patrimoine culturel européen, sa présentation ne peut chercher qu'à la valoriser⁷⁷⁷. Suivre cette norme permettrait également de garantir le principe de proportionnalité, malgré la confusion qui persiste dans les instances européennes entre les métiers d'accompagnateur et de guide »⁷⁷⁸.

⁷⁷³ Les considérants (12) et (13) de la directive 2013/55/UE. Ceci peut être illustré par le propos suivant, issu de l'entretien avec le représentant de la compagnie Viking, tour-opérateur leader sur le marché français : « Lorsque vous avez un grand groupe de Kuoni et que vous allez visiter le Louvre, vous devez vous séparer en deux (car on ne peut pas entrer à 40 personnes). Vous avez donc deux guides et il faut être sûr qu'ils diront à peu près la même chose au cours de la visite si l'on veut éviter des situations où le premier guide pose une question et obtient une réponse à côté, tandis que l'autre, à la même question, aura une réponse fournie. »

⁷⁷⁴ CJCE, Affaire C-180/89.

⁷⁷⁵ *Dumping* : pratique commerciale qui consiste à vendre un produit ou un service sur un marché étranger à un prix inférieur à celui pratiqué sur le marché intérieur, parfois même au-dessous du prix de revient.

⁷⁷⁶ Réunion interministériel, représentant du syndicat professionnel des guides-interprètes conférenciers, MCC/MEF, octobre 2015.

⁷⁷⁷ La communication UE2014/2149(INI) vient à l'appui de cette affirmation.

⁷⁷⁸ Réunion interministériel, guide-expert, représentant de la Comité d'action, Paris, 2015.

Il peut être utile de rappeler ici la définition du *guide touristique* : il doit avoir une connaissance spécifique de son territoire de travail, maîtriser au moins deux langues étrangères, expliquer les spécificités, la culture, le patrimoine, les aspects sociaux et économiques d'une aire géographique donnée, ce dans la langue de choix des visiteurs. L'*accompagnateur*, lui, suit un groupe, s'assure du bon déroulement du voyage et fournit des informations générales à propos des régions traversées. La confusion entre ces deux métiers retarde l'harmonisation de la profession.

À cause de son affiliation géographique, le guide ne peut pas être spécialiste d'un territoire vaste, ce qui fixe sa mobilité à l'encontre de l'équivalence des compétences, prévue par la directive UE2013/55⁷⁷⁹. Malgré ce fait, elle intègre une évolution de la législation issue de la jurisprudence de la Cour de justice, à savoir :

- a) l'accès partiel à l'exercice de la profession dont le SNGIC retient qu'il doit être refusé, comme le prévoit la directive, pour « une raison impérieuse d'intérêt général », tant que le niveau de compétence ne sera pas similaire pour tous en Europe ;
- b) la reconnaissance des stages professionnels lors des formations : elle est obsolète dans le cas de guidage, car elle ne tient pas compte de la compétence spécifique territoriale. « Un stage effectué en Bavière ne donne pas forcément compétence pour guider en Touraine⁷⁸⁰ ».

De cette réflexion découle la nécessité : 1) d'établir une équivalence à partir des normes européennes déjà existantes : EN 15565 relatives à la formation, EN13809 relatives à la terminologie, toutes deux normalisées ; 2) de construire les mesures de compensation des différences de qualification pour l'ensemble des guides touristiques européens.

Compte tenu du fait que les normes européennes définissent précisément ce qu'est un guide touristique et ce que doit être sa formation, seule la transposition obligatoire de ces normes législatives permettrait la reconnaissance des conditions minimales de formation et, ainsi, l'harmonisation nécessaire à l'application de la reconnaissance des qualifications professionnelles⁷⁸¹, des prestations de services au niveau du Marché intérieur européen⁷⁸² et la

⁷⁷⁹ Directive 2013/55/UE du Parlement européen et du Conseil du 20 novembre 2013 modifiant la directive 2005/36/CE sur la reconnaissance des qualifications professionnelles et le règlement (UE) n° 1024/2012 concernant la coopération administrative par l'intermédiaire du système d'information du marché intérieur (« règlement IMI »), texte présentant de l'intérêt pour l'EEE.

⁷⁸⁰ Réunion interministérielle, FNGIC, octobre 2015 MCC/MEF.

⁷⁸¹ Directive 2005/36/UE.

⁷⁸² Directive 2006/123/CE.

coopération administrative par l'intermédiaire du système d'information du Marché intérieur⁷⁸³. Autrement, la profession risque de se dissoudre dans les activités proches, pas toujours reconnues par le législateur.

Les formations existantes, en France, permettent d'accéder au statut et à la carte professionnelle de guide-conférencier. Ce titre n'est pas protégé, mais l'activité est réservée et protégée par la loi sous cette appellation⁷⁸⁴. La confusion entre le guide et l'accompagnateur est amplifiée par les différences de statut entre guide-conférencier et guide-interprète français. Selon les dires des guides, il s'agit de deux fonctions différentes, avec en outre des différences de TVA appliquées séparément. Pourtant, rien n'empêche d'accomplir les quatre fonctions en même temps, pour des employeurs différents.

VIII.1.6. Le ressenti des guides face aux réformes du métier

Les réformes récentes du gouvernement sont comprises par les guides, en France, comme une non-reconnaissance par l'État de leur compétence spécifique et la déprofessionnalisation générale. Les praticiens interprètent le changement dans la loi élargissant l'accès à la profession comme le principe que tout un chacun aurait le droit de guider en France, sans aucune vérification des compétences, ce qui, pour les professionnels, encourage à associer les guides-conférenciers, par la dénomination ambiguë de « guide », à des amateurs, étudiants ou dilettantes.

« Chaque fois c'est une tentative : « ça passe ou ça casse » ? « Voilà, on essaie - ça passe ; on essaie - ça passe ». Je dis « on », ce sont ces voyous de tourisme. Et donc si on va tenir ce discours, comme vous avez commencé, malheureusement j'ai le ticket, ça donne carte blanche pour toutes les actions possibles et imaginables. Malheureusement, les exemples sur le marché russe ou russophone toute de suite sont suivis par d'autres marchés, toutes les pratiques que je connais, parce que j'ai quand même une certaine expérience de 20 ans de métier, donc en discutant avec des collègues qui travaillent en autres langues : chinois, japonais, danois parce que ce sont les gens des cultures différentes, les Iraniens... Tous les mots qui sont apparus sur le marché russe sont typiques sur les autres marchés émergents. Ici, le souhait de la France c'est détruire certaines choses et je ne vois pas de raisons économiques impossibles. Je vois une histoire d'actions qui sont contre-productives pour des horizons différents. Si vous le souhaitez, on peut obtenir plusieurs dossiers à vos services et vous auriez de quoi lire et trouver des données sur les sommes d'argent

⁷⁸³ Directive 2013/55/UE.

⁷⁸⁴ Le Décret n° 2011-930 du 1^{er} août 2011, relatif aux personnes qualifiées pour la conduite de visites commentées dans les musées et monuments historiques, remplace les quatre professions existantes : guide-interprète régional, guide-interprète national, guide-conférencier des Villes et Pays d'Art et d'Histoire et conférencier national, par une seule, celle de guide-conférencier.

qui passent sous le nez, comme ça ; en neuf ans, la France a déjà perdu un milliard. Parce que les signes qui sont donnés encouragent justement ce type de voyous. Et de plus en plus, ça se développe. On ne peut pas inviter au Stade de France tous les musées de France et tous les monuments, c'est impossible, nous n'avons pas de statistiques générales pour ça, nous ne sommes pas là pour ça. Nous sommes pour donner certaines problématiques et voir si c'est de l'autofiction [...] ⁷⁸⁵ ».

La manière de libéraliser l'activité de guide est qualifiée d'aberrante et incongrue par les guides-conférenciers. La première réforme, en 1992, visant la déréglementation, avait déjà provoqué des perturbations dans la profession.

En écoutant les guides français, il semble que ce soit la déréglementation qui ait ouvert les portes à la concurrence déloyale sur le marché. D'après eux, la réglementation de la profession n'est pas un frein à l'emploi en France, elle garantit au contraire la préservation du métier. Pour les guides-conférenciers, il ne s'agit pas d'un monopole de l'activité, mais d'un statut juridique basé sur les deux normes européennes, statut qui pourrait rapporter des bénéfices en termes d'image comme de revenu.

« Le sujet n'est pas clivant, au contraire. Il recueille un consensus unique. Ce statut remplirait un rôle social de protection d'une profession en grand danger de disparition ; il permettrait la survie des acteurs qui participent au développement du tourisme en régions et font la promotion de la diversité patrimoniale française afin d'inciter les touristes à sortir des sentiers battus. Cela va dans le sens du ministère en charge du tourisme ⁷⁸⁶ ».

D'abord les paradoxes qui pointent l'inadéquation de la réglementation à l'activité sur le terrain. Les guides ne se sentent pas reconnus en tant que professionnels. L'exigence de normalisation pour exercer la profession de guide-conférencier ne fait pas débat parmi les institutions, professionnels du tourisme, employeurs de guides, professeurs des formations au guidage. Les professionnels comprennent leur qualification comme un gage de professionnalité et une valeur ajoutée à toute excursion, voyage ou circuit. La non-reconnaissance de ces éléments est perçue par les professionnels comme une précarisation :

« Pourtant, le Bureau des professions du tourisme, sourd et aveugle, seul contre tous, semble vouloir poursuivre sa route sans finalement se préoccuper de ce que pensent les véritables professionnels du tourisme. N'est-ce pas celui qui écoute l'ensemble de la profession dire qu'il faut protéger les guides, et qui répond, contre l'avis général, qu'il faut

⁷⁸⁵ Guide-conférencier expert. Réunion interministérielle sur le thème « Musées, monuments, villes et pays d'art et d'histoire : politique des établissements et règlement de visite », 1^{er} juillet 2016.

⁷⁸⁶ Réunion interministériel, guide-conférencier et interprète, représentant du syndicat professionnel, Paris, octobre 2015.

déréglementer, transformer les guides en auto-entrepreneurs et les obliger à entrer en concurrence sur des plateformes avec des étudiants, des retraités qui s'ennuient, des faux guides *low cost*⁷⁸⁷ ? »

Du point de vue des guides, la France, par ces réformes de libéralisation omettrait les recommandations des chartes internationales d'ICOMOS dont elle est signataire, provoquant ainsi la dégradation des lieux de visite, déjà avérée ou en augmentation.

Les représentants de la profession soulignent que l'Union européenne s'est donné les moyens techniques pour assurer la sauvegarde et la promotion du patrimoine à travers des normes. La Cour de justice européenne a pris une décision en faveur de la profession de guide, qui stipule que la bonne présentation du patrimoine peut constituer une raison impérieuse d'intérêt général, limitant la libre prestation de services, au motif évident qu'il est impossible de guider sérieusement et déontologiquement ailleurs que dans les pays où le guide est établi et formé à représenter une aire géographique⁷⁸⁸. S'appuyant sur les rapports du Sénat, le Syndicat des guides professionnels rappelle les dangers concernant les emplois locaux et attire l'attention sur les conclusions qui proposent de mieux réguler le secteur en question, d'adapter le cadre normatif applicable aux acteurs traditionnels afin qu'ils ne soient pas excessivement pénalisés par des contraintes aisément contournables au moyen de l'outil numérique⁷⁸⁹.

La situation décrite du point de vue des guides témoigne, en 2016, d'un cadre fiscal inadapté, où la concurrence des « faux » guides (sans qualification) n'est pas freinée par la législation :

« Les représentants du SNAV, le président de Cityvision (premier employeur des guides-conférenciers en France), le directeur de l'Office de tourisme d'Arles, le représentant des autocaristes, présents à la réunion de concertation de septembre [2015], expliquent que les différences de fiscalité, la concurrence déloyale des faux guides et le manque de clarté pour le consommateur sont bien plus un problème pour eux que l'obligation d'avoir recours à un guide-conférencier diplômé et qualifié »⁷⁹⁰.

⁷⁸⁷ *Ibid.*

⁷⁸⁸ CJUE, Affaire C-189/89 sur la restriction à la libre prestation des services de guide touristique.

⁷⁸⁹ Assemblée nationale, Rapport d'information concernant « L'impact du numérique sur le secteur touristique français », 10 février 2015, p. 95-100.

⁷⁹⁰ Réunion interministériel, guide-conférencier expert, représentant du syndicat professionnel, Paris, octobre 2015,

VIII.2. Gestion de compétence : le rôle des universités

Dans les premiers textes, en 2013-2014, la profession de guide-conférencier était ciblée, au même titre que les professions du droit ou les courtiers en vins et spiritueux⁷⁹¹ parce qu'il s'agissait de professions fermées, dont il fallait évaluer si les raisons de restriction d'accès se justifiaient au regard de la directive « Services ». Le texte présentait de curieuses similitudes avec plusieurs autres argumentations visant à supprimer la carte professionnelle, et un responsable de la licence professionnelle à l'Université de Nanterre exprimait son étonnement :

« Mais quelle mouche avait donc piqué le gouvernement pour qu'il souhaitât s'attaquer à la profession de guide-conférencier ? Rien ne légitimait cette démarche, témoignant d'une méconnaissance du métier et au-delà des enjeux liés à l'accueil des visiteurs internationaux dans les lieux classés en France, déjà souvent saturés ou parcourus par des guides « sauvages », impréparés, contribuant à développer une économie parallèle [...].

Le dossier semblait alors échapper au Ministre qui affirma devant des députés en décembre que la réforme de la profession de guide-conférencier était retirée de

son texte [projet de loi]. L'on soufflait, comme soulagés que la raison l'emportât ! Puis l'on apprit par hasard que le texte de loi de simplification administrative, porté par Thierry Mandon, devait s'en emparer sans justification réelle. Le régime actuel n'est ni complexe, ni ubuesque ! On eut comme l'impression que le dossier collait comme un mauvais sparadrap et que personne ne souhaitait plus le porter »⁷⁹².

Dans le projet évoqué, il avait été prévu de transformer par ordonnance la carte professionnelle en badge professionnel, sans aborder la question de la qualification. Cette situation paraissait contradictoire, « comme si on cherchait à valoriser les savoir-faire des guides, tout en faisant disparaître le statut de guide-conférencier... sans que les objectifs de cette démarche soient explicites⁷⁹³. » Les responsables des formations de guide se sont joints, alors, au mouvement qui cherchait à bloquer la réforme du statut.

Assouplir les procédures administratives en opacifiant et en tirant vers le bas une profession ne peut avoir que des impacts négatifs sur les conditions d'accueil des touristes, venus chaque année, toujours plus nombreux, du monde entier admirer la France et y dépenser des devises essentielles à l'économie nationale. La suppression de la carte professionnelle de

⁷⁹¹ Projet de loi Macron, « La croissance et l'activité », version du 13 novembre 2014, p. 71-73.

⁷⁹² Réunion interministérielle, enseignant, responsable de la licence professionnelle de guide-conférencier, Université Paris-Ouest Nanterre-La Défense, Paris, mars 2015.

⁷⁹³ *Ibid.*

guide-conférencier est à la fois anachronique, une erreur politique et une absurdité économique. Il est encore temps de le reconnaître.

Le résumé descriptif de la certification codée⁷⁹⁴ 19990 et intitulée « master : Mention : médiation culturelle. Dans le domaine Arts, Lettres et Langues (ALL) », précise la qualification de guide-conférencier⁷⁹⁵. Ainsi, les détenteurs de ce diplôme ont accès aux secteurs des industries culturelles et créatives, des métiers du tourisme culturel dans les collectivités publiques locales, régionales et nationales. Ils se rapprochent par ce biais de la conception et du pilotage de la politique des pouvoirs publics⁷⁹⁶, de la gestion de l'information⁷⁹⁷ et de la représentation de l'État sur le territoire national ou international⁷⁹⁸.

La réglementation de l'activité y figure comme absente. Les modalités de contrôle des connaissances permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances et compétences constitutives du diplôme. Celles-ci sont appréciées par : un contrôle continu, un examen terminal ou une combinaison des deux – soit, en 2018, 120 crédits pour le niveau master Muséologie et médiation, parcours de master 2 Professionnel Spécialité Médiateur-Guide-Conférencier.

Si on analyse l'offre de formation pour les guides-conférenciers en France, on découvre une vision uniforme de l'organisation et du contenu de la formation, élaborée conformément aux normes européennes et au référentiel des métiers. Les différences apparentes sont relevées dans :

- ▶ les crédits ECTS, soit le nombre d'heures ou le poids accordé à une matière par rapport à une autre à l'intérieur de chaque formation, ne sont pas toujours les mêmes, mais toutes ces formations sont supérieures à 600 heures d'enseignement ;
- ▶ le choix des langues étrangères dans lesquelles les étudiants préparent leurs visites varie d'un établissement à l'autre, mais l'exigence de niveau C1 et de trois langues étrangères est maintenue ;
- ▶ le nombre d'inscriptions montre que les établissements d'enseignement supérieur proposant la formation pour les guides-conférenciers en région Ile-de-France attirent plus que les autres, en raison des flux touristiques et de possibilités d'embauche plus importantes qu'ailleurs. En 2015, il

⁷⁹⁴ Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) pour master.

⁷⁹⁵ Nomenclature Europe 1969, 7. Convention et code NSF 134 Autres disciplines artistiques et spécialités artistiques plurivalentes. Formacode : 45004 art spectacle, 45052 production spectacle, 42651 tourisme culturel.

⁷⁹⁶ Codes des fiches ROME, K1401.

⁷⁹⁷ *Ibid.*

⁷⁹⁸ Codes des fiches ROME, K1405.

Il y a eu 300 demandes d'inscription en moyenne pour les Universités Paris X et Paris III, 400 au CNAM et 150 dans les régions.

Le guide-conférencier, français d'origine ou issu des principaux marchés touristiques émetteurs vers la France, suit une formation exigeante lui donnant une vision des marchés et des clientèles touristiques, des connaissances pointues en histoire de l'art et sur les techniques de médiation. Les secteurs ou types d'emplois accessibles aux détenteurs du master (ou équivalent de 120 crédits, ETCS), sont les : collectivités publiques locales, régionales et nationales, fondations et entreprises privées, industries culturelles, secteurs de la création artistique et du tourisme culturel.

Les futurs titulaires de cette formation, majoritairement de niveau licence professionnelle (dont beaucoup ont des masters ou le doctorat) travaillent sur leurs projets professionnels, souvent autour de spécialités fortes, notamment l'accueil de touristes venus de marchés spécifiques. Ils deviennent ainsi les « ambassadeurs » de la France. On peut constater que cette démarche garantit l'arrivée, sur le marché du tourisme français, de professionnels formés et compétents, plaçant au cœur de leur profession le service du client, la qualité des prestations (y compris en termes linguistiques) et l'intégration de leurs activités au cœur de la chaîne de valeur touristique.

VIII.2.1. Les formations ouvrant l'accès à la carte professionnelle de guide-conférencier

Analysant l'offre de formation pour les guides-conférenciers, on peut observer quelques différences si l'on compare les maquettes d'enseignement⁷⁹⁹ :

- ▶ les crédits ECT signifiant le nombre d'heures ou le poids accordé à une matière par rapport à l'autre, à l'intérieur de chaque formation. Toutes les formations sont supérieures à 600 heures d'enseignement ;
- ▶ le choix des langues étrangères de travail. En France, le plus grand choix des langues étrangères est observé à Paris X et au CNAM ;
- ▶ le nombre d'inscriptions montrent que les établissements d'enseignement supérieur proposant la formation pour les guides-conférenciers en Ile-de-France attirent davantage que les autres : flux touristiques et possibilité d'embauche plus importante qu'ailleurs ? Plus exactement 300 demandes

⁷⁹⁹ Ces données sont issues des observations des groupes de travail interministériels 2009-2013 et 2014-2016, du recensement d'Atout France et des sites des institutions présentés.

d'inscription en moyenne pour les universités Paris X et Paris III, 400 demandes d'inscription au CNAM et 150 demandes d'inscription, en moyenne, dans les régions en 2015.

Prenant en compte la différence de statut de chaque établissement, les formations se regroupent comme suit :

- licence professionnelle et master de guide-conférencier :
- Ile-de-France :
4 universités (Paris-Ouest, Paris-Est, Sorbonne Nouvelle-Paris 3, Cergy-Pontoise,
1 établissement dépendant du Ministère de la Culture (École du Louvre)
1 établissement public (CNAM)
GRETA Top formation (Cours du soir, avec Paris-Est).
 - Régions :
9 universités (Angers, Clermont-Ferrand, Corse, Côte d'Opale, Lyon II, Nice, Perpignan,
Strasbourg, Toulouse-le-Mirail).

Face à l'application des nouveaux textes réglementaires en 2011 (statut unique de guide-conférencier), il a fallu élaborer un référentiel, puis suivre les recommandations du ministère de l'Enseignement supérieur pour organiser la formation de guide – licence professionnelle et master – permettant l'accès à la carte de guide-conférencier. L'enseignement était moins professionnalisant en termes d'heures, mais les étudiants de master avaient déjà une formation de base solide⁸⁰⁰.

Professionnalisation de la transmission des savoirs, oui, mais dans quelle langue organiser les unités d'enseignement ? Et comment les inscrire de manière homogène dans le contexte existant, en y introduisant les techniques de commercialisation ? C'est autour de cette question que plusieurs revendications se sont fait entendre. L'un des critères importants pour les ministères était le nombre de guides professionnels sur le marché du travail. Or, les universités ne pouvaient pas développer un bloc de formation, surtout en master, qui conduise à la profession de guide-conférencier uniquement. Ainsi, la tâche du gouvernement pour le transcrire dans la réglementation⁸⁰¹ s'est complexifiée.

Dans le cadre des travaux de la Commission européenne, il a été retenu que la qualité de la formation devait garantir la professionnalisation en termes de médiation, de communication, d'auto-entrepreneuriat. Il pouvait également arriver que les guides soient des enseignants ou des agents de voyages réceptifs à la tête d'hébergements ; ils avaient donc un premier métier (condition pour pérenniser l'activité de guide) et maîtrisaient des langues étrangères en direction de flux touristiques significatifs. Cependant, – question qui préoccupe

⁸⁰⁰ Réunion interministériel, responsable de la formation des guides à l'université Cergy Pontoise, Paris, 2015.

⁸⁰¹ Réunion interministériel, Attaché principal d'administration, octobre, 2015

les autorités publiques –, en tenant compte du problème de l'inter-professionnalisation : « la carte professionnelle de guide est-elle nécessaire aujourd'hui⁸⁰² ? »

Pour le ministère de l'Économie, cette ouverture est une option souhaitable : l'accès au statut de guide-conférencier est permis par la formation et par l'auto-entrepreneuriat personnel – et pas nécessairement par la carte. Supprimer la carte faisait partie des options à envisager. Le métier de guide est perçu comme une vocation, un métier professionnalisé. La situation actuelle de l'activité de guide rend difficile sa défense en tant que profession réglementée dans un contexte européen, ce qui ne signifie pas pour autant qu'il n'y ait pas de demande pour ce service, car si on conjugue guide-conférencier/ pluriactivité, guide-conférencier/langues étrangères, les débouchés sont possibles pour un exercice professionnel à temps complet.

Le ministère de la Culture et de la Communication n'envisageait pas la suppression de la carte professionnelle de guide-conférencier. Finalement, le débat s'est orienté sur la manière de développer les formations, avec le maintien d'une réglementation administrative proportionnée et le rôle de l'Etat accentué.

VIII.2.2. La gestion de la compétence des guides-conférenciers par la formation universitaire

Actuellement, le niveau exigé pour les guides est la licence professionnelle. La tendance globale, en Europe, n'est pas à augmenter ce niveau de formation. Se pencher avec une telle perspective sur la profession de guide confronte à des problématiques plus larges, face auxquelles la normalisation en France n'est qu'une question parmi d'autres, que nous présentons plus loin.

Il existe deux types de licence professionnelle : celle de guide-interprète, qui a été le fruit, dans les années 1980, d'une évolution du cursus de deux universités, Nanterre et Marne-la-Vallée ; celle de guide-conférencier, qui a été créée au moment de la publication des textes de 2011 réformant la profession.⁸⁰³ Chaque année, environ 250 étudiants suivent des licences

⁸⁰² Réunion interministérielle, représentant de la Direction de tourisme, ministère de l'Économie et des Finances.

⁸⁰³ Réunion interministérielle, directeur de la formation et d'une équipe de recherche travaillant sur le tourisme, au CNAM. Directeur des licences professionnelles, masters spécialisés, doctorat et formation continue. « Certaines régions sont principalement touristiques. C'est une caractéristique des régions notamment du sud de la France où le tourisme représente entre 8 et 12% du PIB. Il y a une corrélation entre ces chiffres et la licence des guides développée dans ces régions : Ile-de-France (Universités de Marne-la-Vallée et de Paris-Ouest Nanterre), région Rhône-Alpes, région Paca (sud, sud-ouest). 13 régions métropolitaines délivrent des licences professionnelles, qui sont le lot d'établissements publics. Un établissement public le CNAM, et le GRETA, délivrent cette licence professionnelle en cours du soir, en partenariat avec Marne-la-Vallée. Il existe donc quatre établissements qui délivrent chaque année la licence professionnelle, en formation initiale ou en

professionnelles de guide-conférencier par promotions de 20 à 25⁸⁰⁴. À cela s'ajoute que 130 candidats environ valident le cursus par le biais de la validation des acquis⁸⁰⁵. Les recrutements sont de deux types : candidats français à la licence maîtrisant au minimum une langue étrangère, candidats étrangers vivant en France métropolitaine.

En 2011, ministères et universités étaient favorables à une entrée supplémentaire de la profession de guide-conférencier au niveau du master. Et quand la décision a été prise d'habilitier les masters, les unités d'enseignement suggérées par les textes normatifs ont été introduites de la même manière sur les deux niveaux de formation, licence et master. Cependant, en master, le nombre d'heures est limité, la formation de guide étant introduite comme un parcours et uniquement en deuxième année, d'où l'exigence de prérequis à l'entrée du master pour équilibrer le niveau des connaissances, mais cela introduit une confusion sur le contenu.

À la suite de l'initiative du président de la Fédération des guides japonais, craignant un manque de guides pouvant accueillir le tourisme japonais en France, le GRETA a ouvert, fin 2015, une promotion dédiée aux futurs guides japonais⁸⁰⁶ maîtrisant parfaitement le français, avec un niveau Bac + 2, et souvent le degré de master (d'après les données des épreuves d'admission). Les guides sortant de cette promotion avaient, tous, leur place garantie en amont par une agence accueillant les touristes japonais en France. Malgré le succès de cette formation, elle n'a pas été reconduite, les besoins du marché ayant accusé une chute après les attentats de Paris en 2015.

À partir de cet exemple, nous voyons la fragilité du marché concernant le travail de guide d'un côté et, de l'autre, le poids de la langue dans la profession. La réforme de 2011 a augmenté les prérequis s'agissant du niveau de langue (C1) exigé. Il est à noter qu'en matière de guidage, c'est la notion de langue-culture qui devrait prévaloir, c'est-à-dire la dimension interculturelle :

« Quant à la démocratisation et aux valeurs, elles s'appliquent aussi aux touristes étrangers [...]. Il me semble qu'une langue, ce n'est pas

formation continue. En régions, neuf universités la délivrent directement, plusieurs en partenariat avec le CNAM (3) et Nanterre (1).

⁸⁰⁴ Il convient de ne pas recruter plus de 30 élèves, malgré une demande largement supérieure. Au regard des candidatures nombreuses reçues chaque année, ces cursus paraissent très attractifs pour les étudiants.

⁸⁰⁵ La VAE (Validation des Acquis) est une procédure codifiée : un jury de professionnels et d'enseignants peut valider totalement ou partiellement un cursus dans tous les établissements où la compétence souhaitée est enseignée.

⁸⁰⁶ Réunion interministériel, directrice des formations à Météore Paris, directrice d'une licence de « Guide-conférencier » en cours du soir, depuis septembre 2012 (4^e promotion).

simplement un outil, ça permet de créer des citoyens du monde et de diffuser des valeurs françaises de citoyenneté, de démocratie, etc. »⁸⁰⁷

Un deuxième effet de la réforme de 2011 a été l'accompagnement plus prononcé de chaque candidat dans son expérience professionnelle, à travers la réalisation d'un mémoire professionnel et d'« un projet tutoré ». Ainsi, le programme des licences professionnelles a été créé, conformément aux textes de l'arrêté de 2011, avec le souci que chaque établissement représente une particularité. Le CNAM, par exemple, a pour vocation d'accompagner la formation continue de guides-conférenciers en activité et dont la moyenne d'âge est autour de 40 ans, sans sélection préalable. Le niveau moyen d'études des candidats recrutés est élevé : Bac +5⁸⁰⁸.

Le statut professionnel de guide reconnu surgit comme une nécessité pour l'affirmation de la garantie professionnelle, laquelle repose sur trois compétences clés – linguistique, scientifique, liée à la médiation. Ainsi trois évolutions sont encouragées pour ajuster la formation aux dynamiques professionnelles observées parmi les guides-conférenciers :

- la capacité de créer des parcours et des circuits
- le développement de l'auto-entrepreneuriat
- la communication dans une économie digitalisée.

De plus, le métier a une dimension fragile dont les formations cherchent à tenir compte. « Comment en deux années pouvait-on apporter des compétences supplémentaires pour protéger ces professionnels, et leur donner un peu plus de cordes à leur arc, pour évoluer⁸⁰⁹ ? », interroge une responsable du master en Île-de-France. La description des contenus des licences donne moins à voir les effets de l'exercice de la normalisation dû à leur tradition plus ancienne. Nous pouvons mieux les apercevoir avec l'introduction des masters plus récents comprenant la formation des guides-conférenciers ; nous y reviendrons plus loin.

⁸⁰⁷Réunion interministérielle, responsable de formation en master à l'Université de Cergy-Pontoise : « Nous, on accueille des étudiants qui ont fait une licence de l'histoire de l'art, ils n'en ont fait que trois ans. Il me semble que c'est suffisant. Et on a vocation à former entre 5 à 10 guides-conférenciers par an, sur des marchés porteurs, notamment chinois. »

⁸⁰⁸ Réunion interministérielle, directeur des licences professionnelles, masters spécialisés, doctorat et formation continue. CNAM : il y avait, en octobre 2016, 28 élèves, doctorants en histoire, histoire de l'art, etc., parmi lesquels plus de 20 titulaires du master, dont une dizaine de diplômés de l'École du Louvre.

⁸⁰⁹ Réunion interministérielle, Université Cergy-Pontoise, responsable du master Études européennes et internationales parcours Tourisme culturel et promotion internationale des territoires (TCPIT) dont l'option Guide-conférencier.

VIII.2.2.1. La formation de guide à l'Université de Cergy-Pontoise

Ce n'est pas un hasard si l'un des masters comprenant le parcours de guide-conférencier, à l'Université de Cergy-Pontoise a été mis en place, en 2015, au sein de l'UFR Langues et Études internationales, qui réunit des chercheurs dits « civilisationnistes », experts de contrées étrangères :

« Il nous a semblé qu'en complément des formations existantes, il pouvait être intéressant d'avoir des guides-conférenciers qui suivent une formation interculturelle et qui connaissent bien la culture des visiteurs auxquels ils s'adressent. Nous avons un centre de recherche qui s'appelle AGORA sur les cultures comparées, qui intègre des politologues, sociologues, des chercheurs en lettres, en histoire de l'art... Et nous y avons un cursus de master en Ingénierie, en cinq ans, formation sélective qui attire des étudiants ayant eu mention bien ou très bien au Bac. Je pense que certains souhaiteront être guides-conférenciers, mais dans une logique polyvalente, pour évoluer peut-être à terme vers d'autres compétences, ou alors ils feront cela par passion »⁸¹⁰.

Les deux parcours sont les viviers principaux de l'Université de Cergy. Des étudiants de Langues, littératures et civilisations étrangères et régionales (LCER : anglais ou espagnol), font un parcours « Culture et tourisme » en licence d'Histoire de l'art. Ce sont également les étudiants de Langues étrangères appliquées (LEA) plus en lien avec les questions socioéconomiques : l'objectif en LEA n'est pas de former des spécialistes en économie, mais d'intégrer des questions de politique publique et de développement économique.

Dans la continuité de cette formation, a été créé le master en « Projets internationaux Cultures et Tourisme (*International Projects Cultures and Tourism*, CPIT) » intégrant les unités d'enseignement de la qualification de guide-conférencier. La vision plus large de ce master, élaboré au sein d'équipes de recherche internationales – dont les travaux portent sur les sciences des patrimoines, le partenariat avec les institutions culturelles et la question des publics – est la promotion internationale des territoires. L'enseignement est orienté vers l'internationalisation, la dimension budgétaire des institutions, la marchandisation et la démocratisation de la culture, ainsi que la professionnalisation des métiers. La formation en Licence⁸¹¹ est composée pour un tiers d'histoire de l'art, de culture et de patrimoine, pour un tiers de connaissances socioéconomiques et un tiers de compétences génériques pour les étudiants qui ne souhaiteraient pas suivre la formation en master. L'option « Médiation et

⁸¹⁰ *Ibid.*

⁸¹¹ Une promotion compte 60 étudiants pour arriver au niveau du master.

Production » accueille ceux qui visitent les sites touristiques, monuments historiques, musées et autres institutions culturelles avec les institutionnels du tourisme.

L'ambition de ces formations est de préparer les guides à intégrer tant l'institution culturelle que le secteur privé, avec notamment des compétences linguistiques trilingues. Pour répondre à cette exigence, les langues sont enseignées par des spécialistes de chaque aire culturelle étudiée : anglais, espagnol, japonais, chinois – sachant que beaucoup d'étudiants de master sont déjà bilingues dans une autre langue que celles-ci et seront donc trilingues ou quadrilingues à l'issue de la formation. L'anglais étant reconnu comme une langue commune, certaines matières – « Enjeux internationaux des territoires et de la culture », par exemple – sont enseignées en anglais. Cependant, et même dans les filières de langues, il reste impossible d'organiser des sous-groupes dans chaque langue, comme le souhaiteraient les étudiants. Pour ce faire, ils peuvent choisir des stages correspondants

L'acquisition des savoir-faire est assurée par les projets tutorés⁸¹² et les interventions des professionnels du secteur. Cette formation est en place depuis 2015. Pour cette raison, une appellation de la formation en M2 « *Intercultural Heritage Mediation* » retranscrit parfaitement les unités d'enseignement obligatoires du cursus de guide-conférencier. Aujourd'hui, le master est unique : sans division entre 1^{re} et 2^e année, sans division entre les finalités « professionnelle » et « recherche »⁸¹³. Dans ce nouveau cadre national des formations, textes et nomenclatures allient recherche et insertion professionnelle comme faisant partie de tout master, selon la logique du système L-M-D.

Les programmes de développement des compétences empêchent l'harmonisation des formations. La précision des niveaux et des contenus est issue de la transposition problématique de la réglementation visant à simplifier les questions qui nécessitent davantage de temps pour leur mise en place. L'exemple de l'École du Louvre en est une deuxième illustration.

VIII.2.2.2. La formation de guide à l'École du Louvre

« L'École du Louvre est sous tutelle du ministère de la Culture et de la Communication, du service des Musées, plus précisément ; ce qui explique un certain nombre de débouchés naturels de la formation vers le métier de conférencier dans les musées et le patrimoine. C'est pour cela aussi qu'on est attaché à notre formation initiale en histoire de l'art, plus que jamais, puisqu'on n'accepte pas en master les étudiants qui n'ont pas

⁸¹² Deux semestres en M1 ; un semestre en M2, consacré à un stage ou (pour les apprentis) à un rapport d'apprentissage.

⁸¹³ Cette distinction est supprimée dans les textes puisque ces masters se cumulent. Il s'agit de l'ancien DEA Finalité Recherche, qui ouvrait ensuite au doctorat. C'était plutôt une insertion professionnelle après Bac+5.

une formation de trois ans en histoire : soit de l'École du Louvre, soit d'ailleurs. Un certain nombre d'étudiants passaient naturellement l'examen de conférencier national. La réflexion, à l'époque, avait bien défini la licence professionnelle, avait bien défini le master avec le module spécifique, mais aussi défini la troisième voie : l'École du Louvre. Il se trouve qu'au moment de la rédaction de l'arrêté en 2011, cette troisième voie a disparu, comme par enchantement⁸¹⁴ »

La réforme est donc entrée en vigueur juste avant que la formation à l'École du Louvre n'ouvre ses portes. Ce décalage s'est traduit par trois sessions de diplômés qui ne pouvaient pas prétendre à la carte de guide-conférencier parce qu'ils n'avaient pas pu passer l'examen (aboli par la réglementation) et ne pouvaient plus se réinscrire à un diplôme qu'ils avaient déjà. Il était impossible de leur délivrer deux fois, en deux années différentes, le même diplôme de 2^e cycle de l'École du Louvre. Pour pouvoir accéder à la carte professionnelle de guide-conférencier, la seule voie, donc, pour ces étudiants ayant le doctorat de la même institution était de se réinscrire en licence professionnelle à l'École du Louvre.

« Ayant été un peu surpris de ne pas nous retrouver dans l'arrêté, nous avons créé une formation sans modifier complètement les maquettes de master, en y rajoutant un module « Guide-conférencier », ouvert avec les prérequis : soit d'avoir fait un 1^{er} cycle d'Histoire de l'art à l'École du Louvre, ou d'avoir fait une licence Histoire de l'art, soit d'avoir suivi l'année de M1, parce que nous avons une entrée par équivalence en M2, mais on demande d'avoir suivi une année en M1, car dans le M1 de l'École il y a une grande partie des attentes de l'arrêté « Guide-conférencier », des compétences attendues. On demande aussi, d'emblée, un niveau C1, parce qu'on est bien conscient qu'en leur donnant 40 heures de langue par an, s'ils n'ont pas déjà ce niveau-là, ils ne vont pas l'atteindre tout de suite »⁸¹⁵.

Le contenu de la formation à l'École du Louvre représente un tronc commun avec des fondamentaux de la Muséologie incluant les questions de médiation. Il s'agit d'un séminaire spécialisé de « Médiation orale » avec des visites d'application, animé par un guide-conférencier du musée. Ainsi, les étudiants ont la possibilité de suivre tout type de visite avec des publics différents. Ce qui vient d'être décrit constitue également les prérequis pour ceux qui veulent suivre la formation à partir de la 2^e année de master. Compte tenu de ces exigences, le nombre des candidats varie entre 16 et 18.

« Dans ce parcours, il était évident qu'on ne va pas le transformer en master « Guide-conférencier », parce que, dieu merci, toutes les personnes

⁸¹⁴ Réunion interministérielle, représentante de la directrice de formation de l'École du Louvre, Paris, octobre, 2015.

⁸¹⁵ *Ibid.*

qui font de la médiation ne souhaitent pas à être guides-conférenciers. On continue de les former à toutes les questions autour de l'exposition, au marketing, à la programmation culturelle. Mais ils peuvent, en plus, faire ce module « Guide-conférencier » et c'est également ouvert à ceux qui font des mémoires de recherche en Histoire de l'art ou un master de Muséologie⁸¹⁶ ».

VIII.2.2.3. La formation de guide à l'Université Sorbonne Nouvelle

Le master de Médiation culturelle à l'Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3 (tronc commun en M1), au départ généraliste, fournit un certain nombre d'approches en matière de méthodologie et de critique des données, avec la possibilité de choisir parmi des cours à option ; c'est une logique qu'on retrouve à plusieurs niveaux des enseignements fondamentaux⁸¹⁷. Et, depuis 1998, avec le M2 qui s'intitulait « *Conception et direction de projets culturels* », est née la volonté de former des spécialistes : titulaires d'un Bac +5, ceux-ci allaient mettre en œuvre des projets de rencontre entre des praticiens professionnels des arts et le public. Ainsi le nouveau master 2 « *Muséologie et Médiation* » comprend deux parcours – dont celui de guide-conférencier. Ici l'on retrouve les unités d'enseignement attendues selon les textes normatifs (nécessité en matière de langue, projet à mettre en œuvre, module de professionnalisation), ce qui tend à unifier toutes les formations⁸¹⁸.

Dans le cadre qui me préoccupe ici, c'est celui de P3 que nous offrons, c'est cet environnement qui peut être moins porté par une discipline, que justement par un projet partiellement politique. La médiation culturelle, ce n'est pas simplement une transmission de l'information. C'est aussi un secteur beaucoup plus vaste, qui vise à faire se rencontrer parfois au bénéfice, je dirais, d'une diffusion d'un savoir, parfois aussi dans des optiques beaucoup plus de maïeutique de développement, d'auto-apprentissage de savoir, de proposition, et puis toute une série d'autres groupes. Pourquoi ? Développement de visites ou de parcours avec des groupes dans des musées, dans des théâtres, parfois pour leur donner des informations à propos d'un artiste, etc., mais aussi parfois pour rencontrer des publics éloignés et pour réapprendre à s'appropriier la culture⁸¹⁹.

Cette inspiration s'inscrit dans un projet culturel – conçu déjà dans les années 1970 – comme un facteur d'émancipation sociale, de réappropriation de la citoyenneté par la culture, et qu'on retrouve dans cette logique de la médiation culturelle. L'on pourrait craindre que cela

⁸¹⁶ *Ibid.*, École du Louvre.

⁸¹⁷ Unité d'enseignement sur l'Environnement économique et juridique, de Médiation, de Conception de projets culturels, Langues vivantes, Informatique, etc.

⁸¹⁸ Réunion interministérielle, professeur des Universités, directeur du département Médiation culturelle, Université Sorbonne Nouvelle-Paris 3, Paris, octobre, 2015.

⁸¹⁹ *Ibid.*

nous éloigne du guide-conférencier typique, mais en même temps c'est un point possible de convergence entre plusieurs projets envisagés.

« Lorsque nous avons eu une nouvelle maquette à préparer pour le quadriennal 2014-2018, est entrée en discussion la carte professionnelle. Je dirigeais, alors, le département de la Médiation culturelle à l'Université Paris III. Il nous a semblé assez logique que nous participions à ce principe. Nous avons donc obtenu notre accréditation à partir d'un projet dont je vais reparler, qui concerne effectivement une formation en M1, en tronc commun, puis une spécialisation en M2 »⁸²⁰.

Les discussions concernant la libéralisation, la remise en question de la carte ont conduit plusieurs fois à redouter l'ouverture de la formation. Ouvrir trop de places, uniquement pour les guides-conférenciers, s'avère dangereux pour la profession. Mais l'intégrer dans un cursus plus large et un contexte universitaire apportant : une méthode de réflexion, des méthodes d'analyse, une ouverture au monde, paraît plus opportun :

« La spécificité de mon intervention, c'est une formation qui s'inscrit dans le parcours d'un département de la Médiation culturelle. Celui-ci bénéficie à Paris III d'une certaine ancienneté de formation qui s'est développée à la fin des années 1990, et qui était la résultante de toute une série de filières qui dépassaient de loin la notion même de guide-conférencier. Les formations – et les métiers – auxquelles se destine la médiation culturelle, la licence que nous proposons, « *Conception et mise en œuvre des projets culturels* », se voulaient relativement globales »⁸²¹.

Il est utile de se rappeler que la notion de médiation culturelle, qui vise à englober les guides-conférenciers, est transdisciplinaire. On retrouve des médiateurs dans le domaine des arts de la scène, du spectacle, de la musique, du cinéma et dans les musées. Ils rencontrent les mêmes difficultés d'organisation face à la souplesse qui est demandée à l'auto-entrepreneur, en fonction des transformations du marché.

VIII.2.3. L'université et le statut d'emploi professionnel, lié à la carte

Les évolutions autour de l'activité de guide-conférencier, en France, incitent les responsables des formations à penser à l'harmonisation de la compétence, outre les initiatives de l'État. La professionnalisation devient une attente et une volonté forte :

« Durant les trois premières années, j'ai compté le nombre de candidatures qui arrivaient sur mon bureau au CNAM pour la promo de 30 personnes. La première année, nous avons eu un surplus de 700 dossiers, la deuxième année quasiment 600 et la troisième, 500 dossiers de candidature ; cette année, j'ai arrêté de compter, parce que cette culture n'est pas très

⁸²⁰ *Ibid.*

⁸²¹ *Ibid.* Université Sorbonne Nouvelle-Paris 3.

intéressante. Mais cela montre qu'il y a une attente en train de se former et [...] que c'est un cursus qui répond à une volonté forte de certains candidats de se professionnaliser⁸²² ».

Remarquons que 100% des personnes issues de la 1^{ère} promotion du CNAM Région parisienne sont, aujourd'hui, en activité professionnelle. Selon le responsable de la formation, la moitié a une activité à temps plein, l'autre moitié à temps partiel. Lors de la 2^e promotion, les critères de sélection étaient les profils entrepreneuriaux : il s'agissait de sélectionner les étudiants sur projet, pour leur permettre de viser les niches de marché auxquelles ils étaient le plus adaptés. Il en est résulté un même taux d'insertion professionnelle, dont 60% sont devenus guides. Plus de la moitié entre eux ont un statut d'auto-entrepreneur. D'autres, qui étaient déjà en exercice professionnel, ont pris le statut de guide-conférencier pour s'assurer une activité complémentaire : c'étaient par exemple les gérants d'une petite agence réceptive qui travaillaient auprès d'une clientèle particulière, et qui ont choisi cette niche après la formation ; cela pouvait être le domaine du luxe, ou une clientèle de publics spécifiques, mais avec une carte professionnelle de guide, reconnue par la République française. Enfin, dans la 3^e promotion, plus de la moitié des candidats avaient déjà une activité de guide avant de détenir la carte.

Dans les régions, une première promotion de douze étudiants, en 2015, a été diplômée en Lorraine, par exemple. Ils exercent tous, avec un statut différent, dans la région parisienne : les Offices de tourisme sont leur principal employeur, on y compte moins d'entrepreneurs⁸²³. L'activité salariée est fortement saisonnière : ils travaillent quasiment à temps plein d'avril à octobre, le reste de l'année étant dévolu à d'autres activités professionnelles.

La réflexion menée dans ce chapitre sur les débouchés de la formation met en évidence le fait que l'accompagnement des étudiants, pendant et après leurs études, garantit un taux d'insertion professionnelle : « *Quand les étudiants ne sont pas accompagnés, quand on ne réfléchit pas avec eux sur leur insertion et leurs projets, bien évidemment, c'est là où ça pose véritablement le problème* ⁸²⁴ ». Mais aussi il devient possible d'affirmer que cet

⁸²² Réunion interministériel, CNAM, octobre, Paris, 2015 op.cit.

⁸²³ Richard Lewy Consultant, Rapport d'étude sur l'exercice des métiers de guide-interprète et conférencier, 2009, commandée par le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi – direction générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services, sous-direction du Tourisme : https://archives.entreprises.gouv.fr/2012/www.tourisme.gouv.fr/stat_etudes/etudes/entreprises/etude_guide_interprete.pdf, consulté en mars 2020.

⁸²⁴ Réunion interministériel, CNAM, Paris, octobre, 2015, op.cit.

accompagnement est un moteur de la reconnaissance de l'activité de guide, dans le contexte et l'environnement naturel qu'est la médiation culturelle. Et ce, de trois façons.

Premièrement, un guide-conférencier accueille une activité devenue aujourd'hui multiple. Il lui revient d'aller chercher des clients à l'aéroport, de les accompagner, le temps lui-même de la visite étant, finalement, un temps particulier. Il se trouve qu'un certain nombre d'institutions culturelles sont en saturation par rapport à ces services :

« Lorsque j'ai entendu l'année dernière que des guides à Avignon avaient des problèmes pour accéder à des sites, etc., je pense que c'est un débat qui n'est pas tout à fait justifié. Alors que ça soit une carte, que ça soit un badge... »⁸²⁵.

Il faut donc un « sésame » pour accéder à ces sites culturels qui, peut-être un jour, vont de nouveau vouloir embaucher les guides qualifiés et désormais trilingues.

Deuxièmement, le statut professionnel ou d'emploi est une garantie professionnelle, mais aussi un moyen d'unifier le niveau des praticiens :

« Lorsqu'on voit des professions libéralisées – à titre personnel, je n'ai rien contre la libéralisation totale – mais forcément, dans une profession, il y a des gens qui sont excellents et d'autres qui le sont moins. Et je pense qu'une carte professionnelle est quand même une garantie d'excellence, en tout cas une garantie de compétence. Parce que si on libéralise totalement, bien sûr on va se retrouver avec des gens qui vont faire n'importe quoi. Et on a vu, dans un secteur, que la situation Uber peut advenir très rapidement ».

Troisièmement, enfin, la vocation d'accueil en France de touristes du monde entier n'est plus à démontrer, et le guide-conférencier est l'un des agents actifs de cette économie touristique. L'absence de statut professionnel ouvre la porte à des pseudo-guides. La carte professionnelle, elle, atteste une formation professionnelle.

« Alors, moi je suis issu de quelque chose dont j'avais peur : qu'on assiste à son enterrement, c'est-à-dire aux politiques publiques en matière de culture et de médiation de la culture : c'est un secteur qui m'a l'air d'apparaître en ce moment comme une sorte d'angle mort – dans lequel se trouvent aussi les guides-conférenciers ou médiateurs⁸²⁶. Je me suis refusé à partir du décret de 2011 à monter une formation de licence professionnelle, ou même de master qui s'appelle « Guide-conférencier », parce qu'ayant conscience de la difficulté de ce métier, ou de ce qui n'est pas tout à fait un métier mais une activité, dont on ne vit pas toujours, dont on vit très mal... En revanche, dans le cadre des politiques dont

⁸²⁵ *Ibid.*

⁸²⁶ Réunion interministérielle, représentant des Pays d'Art et d'Histoire (VPAH), responsable de la formation, Paris, octobre, 2015.

s'emparent les collectivités locales – c'est le cas de Villes et Pays d'art et d'histoire –, il y a toute une démarche de valorisation, de médiation, de transmission de savoir et, effectivement, d'un savoir-être politique et citoyen qui me paraît être aussi une des missions des guides-conférenciers. Et je ne crois pas à l'auto-entrepreneuriat, dans ce système-là »⁸²⁷.

Au-delà des formations, le débat sur le statut de la profession du guide ne met-il pas en évidence des incohérences politiques, qui font aussi l'objet d'un débat citoyen ?

VIII.3. Les réactions professionnelles et « citoyennes » au métier de guide-conférencier

Nous avons déjà évoqué, au plus fort du processus de réforme, du lancement d'une pétition contre ce projet⁸²⁸. Cette réaction mérite d'être analysée, au vu des nombreuses adhésions qu'elle a suscitée en France.

⁸²⁷ *Ibid.*

⁸²⁸ Pétition disponible sur :

<https://www.mesopinions.com/petition/art-culture/soutien-aux-guides-conferenciers/13370>, consulté en août 2020. Après la pétition (18.836 signatures, 5 000 commentaires), les guides ont rédigé ce communiqué commun: « Le projet de réforme entamé par le ministère de l'Economie en décembre [2014] est reconverti en réunions de concertation confiées au ministère de la Culture. M^{me} Jacqueline Eidemann, directrice de la Politique des publics au ministère, est missionnée pour conduire ces réunions. (...) Le projet d'ordonnance est suspendu, la carte professionnelle est maintenue, elle sera délivrée après vérification des pièces justificatives dans le cadre d'une inscription sur un registre numérique national dont la mise en place est prévue pour 2016. (...) Les associations professionnelles ont souligné l'importance de la terminologie et la nécessité de définir les champs d'exercice de chacun des acteurs du tourisme culturel. Elles ont insisté sur la situation précaire des guides professionnels et sur les pratiques de concurrence déloyale. Six thématiques ont été retenues (...) : — Métiers du guidage et de la médiation culturelle : conditions d'exercice, statuts et emplois. — Politique des établissements : musées, monuments, VPAH par rapport aux métiers du guidage. — Guides-conférenciers et agences de voyages et organismes de tourisme. — Formation initiale, continue, VAE — L'Europe et l'international — Promotion et visibilité des GC, évolution de l'offre, nouvelles pratiques, le numérique.[...]. »

Le texte de la pétition est le suivant :

« Nous sommes guides-conférenciers indépendants, auto-entrepreneurs ou salariés. Nous travaillons avec les Offices du Tourisme, les agences et Tour-Operators, avec les Associations culturelles et les Comités d'Entreprise, pour tous les publics amateurs d'art.

Ce qui nous rassemble : l'amour du patrimoine culturel sous toutes ses formes ; la passion de notre métier. A l'issue de nos études supérieures spécialisées en histoire de l'art et en médiation, une carte professionnelle nous est délivrée, qui nous permet de prendre la parole dans les monuments, les musées, les expositions, les villes et les sites touristiques et culturels.

Notre métier – et cette carte professionnelle – va disparaître d'ici peu, balayé par la loi de Simplification de la vie des entreprises. Vous ne le saviez peut-être pas : nous non plus.

Initialement inclus dans la loi Macron, les guides-conférenciers verront finalement leur sort réglé par ordonnance, sans débat parlementaire, sans concertation. Cette incompréhensible différence de traitement est une grave atteinte, non seulement à la profession de guide-conférencier, mais aussi à la démocratie.

Les guides-conférenciers sont des acteurs majeurs de la vie touristique et culturelle française et européenne. Notre carte de guide-conférencier est une garantie : elle nous permet de vous assurer du niveau de nos prestations, de nous former en permanence en entrant librement dans les musées, les expositions et les Monuments Historiques, de vous accompagner à l'étranger.

La carte nous permet tout simplement d'exercer notre métier.

Nous demandons à nos ministères de tutelle le maintien de notre carte professionnelle, sans laquelle ils nous condamnent à disparaître ».

Dans la pétition des guides-conférenciers, figure cette définition qu'ils donnent eux-mêmes de leur métier :

« Nous sommes guides-conférenciers indépendants, auto-entrepreneurs ou salariés. Nous travaillons avec les Offices de tourisme, les agences et Tour-Opérateurs, avec les Associations culturelles et les Comités d'entreprise, pour tous les publics amateurs d'art »⁸²⁹.

Les guides de France tiennent à leur carte professionnelle, qui leur permet de prendre la parole dans les monuments, musées, expositions, villes, partout en France et à l'étranger. Cette carte est également une preuve des études supérieures spécialisées en Histoire de l'art et

⁸²⁹ *Ibid.* <https://www.mesopinions.com/petition/art-culture/soutien-aux-guides-conferenciers/13370>, consulté en octobre, 2020. En décembre 2014, le Syndicat national des guides-conférenciers, la Fédération nationale des guides-interprètes et conférenciers (FNGIC), l'Association nationale des guides-conférenciers des villes et pays d'art et d'histoire (ANCOVART) adressent une pétition aux trois ministres de l'Économie, de la Culture et du Tourisme.

en Médiation, ainsi qu'une garantie pour les employeurs du niveau de leurs prestations. C'est la possibilité enfin, en démontrant sa qualification de manière formelle, de suivre des formations dans les musées, les expositions et les monuments historiques et d'accompagner les voyageurs à l'étranger.

Dans leur pétition de décembre 2014, qui sera signée par 18 836 personnes, les guides expriment une crainte : « Notre métier va disparaître d'ici peu, balayé par la loi de Simplification de la vie des entreprises », et demandent à leurs ministères de tutelle le maintien de la carte professionnelle :

« Initialement inclus dans la loi Macron, les guides-conférenciers verront finalement leur sort réglé par ordonnance, sans débat parlementaire, sans concertation. Cette incompréhensible différence de traitement est une grave atteinte, non seulement à la profession de guide-conférencier, mais aussi à la démocratie »⁸³⁰.

Écoutons d'abord la voix des anciens dans le métier :

« J'ai été guide-conférencier pour le CMN. C'est un métier à part entière qui exige une solide formation, le sens du relationnel et une grande disponibilité ; il s'exerce dans des conditions souvent précaires. Pour moi, il est indispensable que ce métier soit reconnu et puisse continuer à être exercé par des personnes compétentes et motivées. Dans un pays où le patrimoine est si riche et si apprécié des touristes, c'est essentiel⁸³¹ ! »

Quant aux guides actifs⁸³², l'un d'eux souligne⁸³³ :

« J'ai obtenu ma carte de guide-conférencier en 2013, pour cela j'ai passé un an à Nice, j'ai eu des frais de logement, d'études afin d'exercer ce métier qui me passionne. Permettre à n'importe qui de l'exercer me révolte... C'est un métier, il demande donc des compétences, des savoir-faire qui sont garants de notre qualité de guide »⁸³⁴.

La « simplification » de la réglementation est vécue comme une dévalorisation de la profession⁸³⁵, la rendant incertaine pour les futurs guides, dont les opinions figurent également dans les commentaires recueillis :

« Parce que cette carte concerne éventuellement mon futur !⁸³⁶

⁸³⁰ *Ibid.*

⁸³¹ Commentaire : Natalie, le 28/01/2015.

⁸³² Guides actifs ou qui se disent guides, car il n'y a pas de possibilité de vérifier s'ils le sont vraiment.

⁸³³ Commentaire : Emilie, le 28/01/2015.

⁸³⁴ Commentaire anonyme, le 28/01/2015.

⁸³⁵ Commentaire : Marion, le 28/01/2015.

⁸³⁶ Commentaire : A., le 27/01/2015.

Pour la défense de notre profession qui est de plus en plus méconnue, concurrencée, niée. Dans peu de temps nous disparaîtrons, au profit d'amateurs et d'audioguides !⁸³⁷

Si tout le monde pouvait devenir guide en s'inscrivant sur une liste, ça se saurait... Les Offices de tourisme se tournent déjà de plus en plus vers des bénévoles, pardon, des *greeters*, mais il ne s'agit pas seulement d'être passionné pour accompagner les visiteurs, il faut aussi être formé ! »⁸³⁸

Quant aux visiteurs, ils ne sont pas indifférents à la situation actuelle, où normalisation rime à leurs yeux avec déprofessionnalisation :

« Aurait-on idée de confier ses enfants à n'importe qui sous prétexte qu'ils adorent ça, les enfants ? Non, bien sûr ! Eh bien l'histoire, la culture, le patrimoine, c'est pareil. Il faut faire appel à des professionnels compétents pour assurer aux touristes français et étrangers un service de qualité »⁸³⁹.

Les partenaires professionnels disent de même :

« Nous voulons être accompagnés uniquement par des guides professionnels. La visite en France représente un coût important pour les visiteurs des États-Unis, alors ils s'attendent à un guide remarquable⁸⁴⁰. »

Ainsi que les employeurs :

« Professionnels du tourisme en qualité de producteur de groupes auprès des agences de voyages et autocaristes français et étrangers, nous nous opposons à ce changement de statut, qui semble attenter à la qualité de prestation auprès de nos clients. Cette proposition Macron va à contresens du bon sens élémentaire. Si nous faisons appel à des guides-conférenciers professionnels et diplômés, c'est par souci de qualité de prestation et de respect vis-à-vis de notre clientèle que nous n'obtenons pas avec de simples accompagnateurs. Pour cela, nous n'hésitons pas à payer parfois cher cette prestation dont la garantie de qualité est attestée par ce diplôme et qui, jusqu'à ce jour, a parfaitement rempli cette condition. Nous ne comprenons pas cette position ministérielle, indéfendable à notre point de vue d'usager depuis 40 ans et qui, nous le souhaitons, sera conjointement débattue avec les professionnels du métier, ce qui semble être le b-a-ba entre gens responsables et respectueux des personnes directement concernées »⁸⁴¹.

Les partenaires des guides mettent en avant l'importance des diplômes, de la qualification et de la carte professionnelle (« je fais souvent appel à leur compétence »). Le

⁸³⁷ Commentaire : Claude-Elizabeth, le 26/01/2015.

⁸³⁸ Commentaire : Audrey, le 26/01/2015.

⁸³⁹ Commentaire : Audrey, le 26/01/2015.

⁸⁴⁰ Commentaire : Geri, le 19/01/2015 : "We will only travel with qualified guides. We spend a lot of money to tour France (from USA), and we pay for and deserve knowledgeable guides."

⁸⁴¹ Commentaire Pascal Chauveau, Directeur, 20/01/2015.

guidage est compris comme un métier qui nécessite des qualités confirmées par un diplôme ou une reconnaissance de la profession. Le rôle attribué aux guides est celui de représentant du pays, des musées ou des monuments historiques. (« Il serait dommageable de diluer cette profession dans un fourre-tout, dans lequel les acteurs qui font appel aux services de guides n'auraient plus de repères⁸⁴² ».)

S'expriment également des citoyens :

« Ma sœur, étant une jeune guide-conférencière, m'a beaucoup parlé de ses inquiétudes quant aux conséquences de cette loi sur son métier. Je suis moi-même interprète en français (langue des signes) et je suis très sensible à ces métiers précaires dont la reconnaissance n'est pas toujours facile et qui ont besoin de soutien : notre formation est un gage de professionnalisme, ne la négligeons pas⁸⁴³.

Je vois ma mère passer des journées en bibliothèque et travailler le soir à la maison sans que cela lui soit payé. Défendons les guides qui ont fait de leur métier leur passion, qui savent s'adapter aux différents publics qu'il rencontre pour un salaire des plus bas. Cette réforme serait un moyen de rendre ce métier encore plus précaire et d'ignorer que la France est un véritable musée⁸⁴⁴.

Je ne suis pas guide-conférencier mais je me sens concernée par cette situation. Je parle de la dé-régularisation du travail à tout va, qui concerne tous les corps de métier, sous prétexte de simplification, de fluidité et de flexibilité. La culture est déjà bien mal en point, inutile de l'affaiblir davantage en sacrifiant son personnel et sa formation⁸⁴⁵ ».

La première thématique qui ressort de l'analyse sémantique des 5 000 premiers commentaires accompagnant la pétition de 2014 est la concurrence déloyale. Tant pour les guides professionnels que pour les usagers de leurs services, l'intervention amateur est considérée comme dommageable. Il est souvent répété que le métier de guide nécessite des connaissances et des compétences particulières, et qu'il faut les conserver. Ensuite, à travers les différents témoignages, nous voyons se dessiner un portrait du guide. Professionnel dont les « commentaires aident à comprendre le patrimoine, à ouvrir l'esprit », « le guide nous transmet la connaissance de notre patrimoine ».

Les guides, en effet, sont situés le plus souvent dans le domaine de la culture et du patrimoine : « [je signe] pour défendre la profession liée au domaine culturel et de la connaissance. Pour exprimer ma protestation contre une conception exclusivement utilitariste

⁸⁴² Commentaire Jean Paul Brusq, directeur agence Inventive et événements, Paris, 20/01/2015.

⁸⁴³ Commentaire Boutin, 20/01/2015.

⁸⁴⁴ Commentaire Theo, 20/01/2015.

⁸⁴⁵ Commentaire Rebecca, 11/01/2015.

et non humaniste de la politique du travail ». Les guides-conférenciers, en effet, sont vus en tant qu'experts seuls habilités à fournir de telles prestations. La carte professionnelle est une garantie de cet engagement. C'est aussi la possibilité d'être reconnu dans sa formation. Plusieurs avis le confirment : « On ne s'improvise pas guide-conférencier », « Les études spécialisées en histoire de l'art et médiation sont une garantie de qualité ».

Les guides soulignent que « c'est un vrai métier, et pas un passe-temps de dame cultivée ». « Il faut avoir fréquenté l'université et appris à chercher dans les documents anciens comme modernes pour parvenir à fournir un travail de qualité en tant que guide-conférencier. [Donc] les études d'histoire de l'art, les examens professionnels à passer, les recherches documentaires, la clientèle à constituer, les langues étrangères à pratiquer tout en restant passionné », [faisant] la « "vitrine" des sites et lieux historiques ».

Le tourisme est plutôt compris comme le contexte organisationnel de la profession. Mais la manière de le réguler, sous prétexte d'ouverture à la libre circulation, semble contredire l'impératif d'avoir un personnel qualifié ayant de solides connaissances culturelles et linguistiques. La régulation de l'organisation du métier est comprise, par ailleurs, comme le respect dû aux voyageurs.

« Certains guides-conférenciers sont remarquables, d'autres sont ampoulés, presque empaillés, pas adaptés aux élèves. Mais à chacun de choisir ses conférenciers selon sa personnalité. L'ambition ne peut se développer qu'avec du temps et des formateurs compétents : je défends les guides-conférenciers qui m'enchantent, les autres je les repère et ne les écoute pas, mais que chacun puisse vivre de son métier ! On a besoin de ces guides. Pour le respect des visiteurs qui ont droit à ce service de qualité et droit de recevoir les connaissances culturelles qu'ils attendent »⁸⁴⁶.

La volonté politique d'englober, sous le nom de médiation, la main-d'œuvre non qualifiée, est perçue comme une pratique dévalorisant son environnement général. Le métier face aux réformes est vu, par les signataires, comme dangereusement menacé. La réforme serait un moyen de rendre ce métier encore plus précaire. En permettant une concurrence inégale et déloyale, on encourage l'ouverture immédiate vers des prestations non déclarées :

« Je m'oppose à la « déprofessionnalisation » des métiers en lien avec la culture⁸⁴⁷. [...] Je suis entièrement satisfait du régime actuel des guides-conférenciers. Je crains une baisse dramatique de niveau, qui nous ramènerait cinquante ans en arrière, à l'époque où beaucoup de guides récitaient leur leçon par cœur. La carte professionnelle doit être

⁸⁴⁶ Commentaire : Florence, 20/01/15.

⁸⁴⁷ Commentaire Josia, 19/01/2015.

maintenue. Elle devrait être délivrée à certaines conditions (si ce n'est déjà fait) aux diplômés en Histoire-option Tourisme, parmi lesquels on trouve d'excellents éléments »⁸⁴⁸.

Nous voyons qu'il s'agit non seulement de transmettre un savoir fondé, mais aussi une culture. Ne pas le reconnaître, c'est sacrifier la professionnalité en matière de patrimoine, allié à un sens du service public et à une déontologie acquise par des formations publiques. Comme s'il n'y avait plus d'intérêt à rester fidèle à l'esprit où le métier est élevé au rang d'art et permet d'accomplir la vocation et n'est pas un simple "emploi" qui aurait pour raison d'être la survie, le salaire. Les guides-conférenciers, en ce sens, représentent une plus-value culturelle :

« Les guides-conférenciers sont hautement nécessaires dans la diffusion de la culture pour tous et leur statut doit être reconnu à ce titre : la culture n'est pas pour une élite mais pour tous les citoyens »⁸⁴⁹.

Dans un second temps, la protection du métier par l'État est fortement liée à la notion de qualité, mais comprise comme une responsabilité et non pas la conformité aux standards, dans l'esprit de ceux qui font part de leurs commentaires sur le site déjà évoqué : « C'est de la responsabilité de l'État en tant que protecteur des citoyens contre toute sorte d'escrocs » ; « La culture est trop importante pour la confier à des personnes non agréées », et la fonction du guide est de la transmettre :

« Ces guides-conférenciers sont indispensables à notre vie culturelle dans les musées, les châteaux et autres lieux touristiques : protégeons-les ! Le métier est un maillon indispensable dans la chaîne de transmission de notre patrimoine. Cette transmission ne peut pas se faire que via des personnes formées et sensibilisées depuis leur jeunesse au monde des musées, galeries et monuments. Un conférencier doit dominer son sujet. C'est un métier qui ne s'improvise pas »⁸⁵⁰.

Un autre groupe déplore que les métiers relevant de la culture ne soient pas, en général, estimés à leur juste valeur :

« Je signe cette pétition. Étant élu au CE des Cheminots PACA, je me sens un ardent défenseur de la culture et, par mes fonctions syndicalistes, je défends aussi les salariés qui travaillent pour parfaire mon éducation lors de mes visites dans tels ou tels monuments. Et bien entendu, en tant que citoyen, je signe cette pétition contre toute la loi "Macron", qui est une vidange complète de tous nos acquis sociaux. On ne s'improvise pas

⁸⁴⁸ Commentaire Jean-Paul, 19/01/2015.

⁸⁴⁹ Commentaire Olivier, 25/01/15.

⁸⁵⁰ Commentaire Michel, 28/01/20.

médecin ou avocat. Il semble donc assez illogique que l'on ne puisse s'improviser spécialiste de la culture⁸⁵¹ ».

Ne pas reconnaître les guides, c'est les rendre « invisibles ». Est-ce « au nom du seul profit » ? Le guide-conférencier est un ambassadeur de la culture française, il accueille le visiteur étranger, l'aide à découvrir, à connaître et à comprendre le patrimoine. Le guide professionnel fait « de grands efforts pour avoir le droit de pratiquer ce métier ». Sa remise en question est ressentie comme une injustice.

Enfin, pour les derniers, il s'agit de protéger « l'information », « la culture », « la vérité », « la liberté d'expression », de garder une « qualité d'accueil et de discours » :

« Les guides-conférenciers nationaux garantissent la véracité des informations délivrées au sujet de l'histoire de nos musées et monuments. Faire ressentir en quelques instants la particularité d'un site. Pour le maintien de la qualité d'information culturelle et artistique et donc d'une compétence professionnelle. Donner à comprendre, c'est d'abord savoir dire, cela ne s'improvise pas. Garantir la qualité dans le contenu⁸⁵² ».

Cette pétition a remporté une victoire, car le projet de réforme, entamé par le ministère de l'Économie, a été reconverti en réunions de concertation confiées au ministère de la Culture et conduit par la direction de la Politique des publics. De nombreux échanges et interventions ont fait émerger les difficultés que rencontrent les guides dans leur pratique professionnelle et les relations avec leurs partenaires.

Du point de vue des guides, la formation, en France, est adaptée aux réalités du terrain et correspond aux attentes des étudiants. Mais elle n'est pas suffisante pour intégrer le milieu socioprofessionnel, car la réussite professionnelle des guides-conférenciers dépend des capacités individuelles à l'autoformation. Les guides, pour s'insérer sur le marché, doivent personnaliser leur savoir et développer leur savoir-faire de manière autonome tout au long de leur carrière. La déréglementation en 2016, selon les guides, mènerait vers des pratiques inconnues sur le terrain :

« Étant donné qu'on parle de déréglementation, maintenant on voit les tour-leaders, avec des cahiers, qui notent ce qu'on dit, car ils pensent qu'au mois de janvier-février il sera possible, pour tous, de guider à Paris »⁸⁵³.

Par le biais des associations, les personnes qui s'intéressent au métier sont orientées vers des établissements ou plateformes offrant des possibilités de professionnalisation, les

⁸⁵¹ Commentaire Jacques, 19/01/20.

⁸⁵² Commentaire Charlotte, 20/01/2015.

⁸⁵³ Entretien, guide-conférencier, expert, représentant de la FNGIC, Paris, 2016.

universités en tête qui dispensent la licence professionnelle ou le master permettant l'accès à la carte de guide-conférencier. La socialisation professionnelle est assurée surtout par les représentants des associations qui, bénévolement, informent les nouveaux professionnels sur les conditions de travail et les réalités du métier :

« Nous avons des retours de jeunes personnes qui s'intéressent au métier, à qui on essaie de répondre le mieux possible en les orientant vers les différentes plateformes qui préparent cette professionnalisation, mais une des questions qui revient beaucoup, c'est : « Est-ce que je peux en vivre ? » Et malheureusement on est obligé de répondre de plus en plus : « Non, vous ne pouvez pas en vivre »⁸⁵⁴.

La suggestion provenant des guides est d'inclure ce volet dans les formations, pour donner un aperçu réel du métier, pouvoir envisager une meilleure organisation et gagner en conscience professionnelle. Pour réduire la précarité, les guides professionnels évoquent l'ajout d'une troisième ou quatrième langue de travail.

Les référentiels actuels sont élargis dans ce sens, au niveau des compétences linguistiques. Les textes normatifs obligent les universités à proposer des enseignements en langues étrangères. Or, lorsque les universités demandent une habilitation, elles le font souvent pour l'anglais uniquement. Mais les candidats sont encouragés à pratiquer au moins trois langues de travail, ce qui crée une exigence croissante en matière de formation. Selon les propos des guides, ajouter des langues étrangères de travail ouvrirait des opportunités de travail sur plusieurs marchés à la fois, ce qui permettrait aux professionnels de basculer d'un marché à l'autre, en cas de conjoncture particulière :

« Quand on possède une seule langue étrangère, notamment le russe... en ce moment [2016] le marché russe est totalement écroulé et il y a plus de guides en langue russe que de clients [...]. En revanche, il y a de plus en plus de guides en langue russe qui apparaissent, ils sortent du chapeau on ne sait pas d'où, c'est inquiétant. Et ceux qui n'ont pas la chance de maîtriser suffisamment le français pour pouvoir guider en français, n'ont pas forcément la chance de guider en chinois et ne se risquent... qu'en anglais. C'est important de faire des formations au minimum bilingues ; ou trilingues, c'est encore mieux. [Surtout quand] il y a une crise économique [ou que] les relations diplomatiques ne sont pas fixes »⁸⁵⁵.

Les professionnels ayant une ancienneté dans le métier témoignent qu'en 1982 la situation du guidage était plus favorable. L'activité bénéficiait de la protection juridique sur la voie publique et le nombre de guides présents sur le marché n'était pas aussi élevé. Cependant,

⁸⁵⁴ Réunion interministérielle, représentant du syndicat professionnel des guides, Paris, décembre, 2016.

⁸⁵⁵ *Ibid.*

l'effectif de 250 étudiants formés chaque année au plus haut niveau ne permet pas de renouveler le nombre de guides :

« Compte tenu de la demande qui existe dans l'économie touristique, nous avons envisagé dans l'extension une plus grande ouverture à l'accès de la carte professionnelle de guide-conférencier. Nous sommes tous convaincus qu'il est nécessaire d'ouvrir la profession à la fois aux masters de la médiation culturelle et aux diplômés de l'École du Louvre. »⁸⁵⁶

Si l'on écoute les guides, le marché se rétrécit, la concurrence devient de plus en plus féroce. Ce changement, d'après les représentants des associations, participe à la baisse des revenus, qui ne dépassent pas 30 000 euros par an :

« 1 500 euros par mois en pleine saison, après 30 ans d'ancienneté, j'arrive en hiver avec des salaires de 40 euros par mois. On me demande de venir, je suis à 40 km de la ville, faire une visite du Parlement de 1h30, le matin, de 9h à 10h30, et après on me dit : si tu veux, tu as une autre visite de 18h à 19h30 ; elle sera payée, évidemment, 1h30+1h30. Je suis assez révoltée par tout ce qui se passe actuellement. J'interviens à l'université pour parler aux étudiants qui souhaitent être guides-conférenciers : j'arrive, déjà, avec mes fiches de paye. Parce que tout le monde veut devenir guide sans le savoir... J'ai l'impression que vous êtes à la place de nos clients, en fait des voyageurs, mais vous ne voyez pas tous les aspects négatifs de la profession... Et je peux vous dire : si vous n'êtes pas passionné par le métier, et si vous voulez vraiment gagner de l'argent, ce n'est vraiment pas ce métier qu'il faut faire. Étant donné que je suis dans le syndicat, j'ai des personnes qui m'appellent et je peux vous assurer qu'il y a vraiment des histoires dramatiques... Moi, je veux bien qu'on forme des gens, mais il faut peut-être qu'à la fin ces gens puissent avoir du travail ».⁸⁵⁷

Il est à noter que les mois de faible activité (janvier/février en France) sont propices, selon les autorités, à une deuxième activité professionnelle. Parmi les guides, ces mois sont connus comme des périodes de formation ; autrement dit, c'est le temps mobilisé pour préparer la nouvelle saison : il peut s'agir, par exemple, de préparer de nouvelles visites en vue de gagner des parts de marché en région :

« Ce sont vraiment des périodes où la personne va se former pour aller en Normandie. Parce que sinon, ce n'est pas possible, pour faire des visites, pour aller en Bourgogne... Si vous travaillez, vous travaillez ! Ensuite, on vous demande d'aller en Bourgogne. Vous devriez être un guide-conférencier polyvalent dans toute la France »⁸⁵⁸.

⁸⁵⁶ Réunion interministérielle, représentant de la DGE, ministère de l'Économie et des Finances, Paris, 2015.

⁸⁵⁷ Réunion interministérielle, représentant de la FNGIC, guide-interprète-conférencière, expert, Paris, octobre, 2015.

⁸⁵⁸ Réunion interministérielle, représentant de la FNGIC, guide-conférencière, expert, Paris, octobre, 2015.

En outre, les visites déjà proposées nécessitent d'être renouvelées et ajustées à l'environnement. Des « visites de formation » sont également possibles, par les associations de guides professionnels, occasion conviviale de se rencontrer entre guides autour d'une visite, de découvrir des lieux ou encore des thématiques. Par exemple, en 2016, ces « visites-découvertes » portaient sur la déficience visuelle ou comment augmenter sa performance en 2017. C'est surtout ce dernier point qui animait le débat. Mais l'écart entre la réalité du métier telle que l'appréhendent les autorités publiques et la réalité, telle que la perçoivent les guides, s'accroît davantage. Par exemple, on présente le guide comme un professionnel qui a des craintes par rapport à son statut libéral. Or, certaines pratiques, issues de la liberté laissée aux activités accessoires des acteurs du tourisme, viennent fonder ces préoccupations :

« Les directeurs d'Offices de tourisme veulent peut-être des guides qualifiés, dans leur discours, mais en fait, ce ne sont pas eux qu'ils embauchent. Ce sont des guides non qualifiés de préférence, à 13 € de l'heure brut. Effectivement, ils préfèrent aussi les gens qui n'ont pas peur et qui se lancent avec le statut d'auto-entrepreneur et cela doit être à 17 € de l'heure »⁸⁵⁹.

Discussion et conclusion du chapitre

Selon une étude menée en Australie par Betty Weiler et Rosemary Black en 2014, la formation des guides-conférenciers, en Europe, est considérablement plus riche et institutionnalisée que sur les autres continents.

D'après le nombre de crédits et le type de diplômes délivrés en fin de formation, la France se positionne à côté de pays comme la Grèce (1 900 heures), l'Autriche (900 h), Chypre (693 h) – le Royaume-Uni (1 300 h) et le Portugal (700 h) offrant des formations plus complètes que les autres pays européens. Ce fait pourrait s'expliquer par une longue tradition de voyages et d'accompagnements des voyageurs dans ces deux pays. Le guidage a aussi bénéficié du développement du tourisme international, et dans les pays qui accueillent un flux considérable et croissant de touristes, une attention plus importante s'exprime à l'égard des professionnels du tourisme – dont les guides – ainsi qu'en matière de formation aux métiers du secteur. On assiste à des flux touristiques accrus des pays du Nord vers les pays du Sud, ou des pays extra-européens vers l'Europe. Mais la crise de la Covid 19, aujourd'hui, a mis un terme brutal à cette évolution.

⁸⁵⁹ Réunion interministérielle, représentant de syndicat professionnel (SNGIC), guide-conférencière, Paris, octobre, 2015.

Souvent, les associations professionnelles de guides ou les tour-opérateurs proposent des plateformes d'enseignement orienté pour former rapidement des professionnels capables de concevoir un circuit, d'accompagner les touristes de langue étrangère et de promouvoir la destination. Nous voyons que le guide achève, de son propre gré, sa formation. Il filtre les connaissances acquises à travers sa propre sensibilité et son expérience personnelle et les utilise face au public d'une manière objective et pertinente. La formation, tout au long de la carrière, devient essentielle pour transmettre les savoir-vivre de façon adéquate et éthique, bien que les employeurs se réfèrent rarement au parcours universitaire des guides qu'ils embauchent. Cet impératif est dicté par les attentes des voyageurs, puisque ce sont les avis des clients recueillis par les organisateurs de déplacements qui vont encourager à réembaucher, ou non, le même guide.

« On est face aux personnes qui mettent une sacrée somme dans leur voyage, il ne faut pas que tu leur dises quelque chose et que le soir à l'hôtel ils vérifient et ils se disent « il ne m'a pas donné toutes les informations », ou « il m'a donné des informations qui sont fausses ». On ne peut pas se le permettre. De toute façon il y a toujours le retour du client. Un client mécontent ne va pas se gêner pour le dire... Si, sur le même type de guidage, on a un retour négatif et qu'il s'agit de la même personne, c'est qu'il y a un problème dans son discours. Là, on va la reformer »⁸⁶⁰.

De plus, il est inscrit dans les référentiels de compétence et de formation que le guide répond à la demande. Le niveau de formation n'a également aucune incidence sur les rémunérations. Spécifique à chaque lieu, la formation des guides est difficile à harmoniser, même au niveau national.

De ce qui est décrit, nous voyons également que définir l'activité de guide fait partie de ce processus interministériel entamé en 2016. La définition de la nature de l'activité de guide, mais aussi des relations interprofessionnelles, sont au centre de l'attention. Ainsi, le rapprochement des guides avec les médiateurs fait surface. Ce tournant marque une différence par rapport aux problématiques évoquées par les représentants des guides, dans les années 2000, au moment où la figure du guide-accompagnateur concentrait sur elle toutes les tensions. Aujourd'hui, c'est face au médiateur que se précise l'identité de guide-conférencier, bien que l'on reconnaisse que les deux groupes professionnels n'interviennent pas nécessairement dans le même champ :

« Les médiateurs ne sont pas les guides-conférenciers. Dans le mot guide-conférencier, il y a quand même le mot guide, guider... notamment pour la province : à Paris, on est peut-être beaucoup dans les musées, mais en

⁸⁶⁰ Entretien, représentant de la compagnie Viking, guide expert, Paris, juillet, 2015.

province on est beaucoup à l'extérieur ; c'est peut-être 70% du guidage qui est à l'extérieur, à Paris peut être l'inverse. Il ne faut pas oublier que ce sont deux formations malgré tout différentes. On peut être amené à guider dans les marais salants... Les guides sont, à l'origine, des généralistes. Donc on nous a mélangés, guides et conférenciers. Mais un bon guide ne fait pas forcément un bon conférencier, et un bon conférencier ne fera forcément un bon guide. Médiateur, c'est encore autre chose ! Médiateur c'est dans les musées, et d'ailleurs on n'a jamais trop compris pourquoi on ne prenait pas des conférenciers dans les musées, puisque l'examen des conférenciers existait pour les musées déjà »⁸⁶¹.

La discussion dans les coulisses du métier de guide-conférencier français met en lumière l'éventail des savoirs et aptitudes qui composent sa compétence. Dans ce contexte national particulier, l'un des paradoxes associés aux guides est que le prototype de guide-conférencier n'existe pas. Malgré les questions initiées par l'Union européenne sur l'emploi, les rôles et les tâches mettent en évidence une profession exigeante en connaissances et en aptitudes, mais ces différents rôles restent relativement abstraits ⁸⁶². Ce spectre des connaissances et aptitudes permet de voir une figure du guide, qui assure non seulement les visites guidées, mais qui est un agent coresponsable d'autres tâches, comme l'illustre le profil ci-après d'un guide-interprète-conférencier :

« Le métier de guide, ce n'est pas seulement d'avoir des connaissances. Le système universitaire vérifie vos connaissances, c'est l'essentiel. Après, le client, il s'en fout. Ce qui compte, c'est ce qu'il apprend, c'est ce que les guides sont capables de lui faire comprendre. Après 26 ans de carrière, je dis 4/5^e de moins que ce que je disais quand j'étais débutant. Ce qui m'arrive souvent, c'est que je prends les clients sur leur fin, je leur pose une question sur les choses que j'ai dites avant, je vois ce que les gens ont retenu. Faites le test. Répétez, bougez, chantez et posez des questions.

C'est un métier très important parce que c'est un métier d'indépendants et qui sont tous en compétition. Mais, qui sont réellement les gens qui vont vous donner des jobs ? Ce sont vos collègues. Une fois compris cela, on sait que si votre réputation parmi les collègues est mauvaise, vous n'aurez pas de job. Si vous êtes excellent, vous en aurez toujours. Il ne s'agit pas de se faire aimer. Je ne suis pas sûr d'être vraiment populaire parmi mes collègues ; en revanche, je suis certain d'avoir une bonne réputation professionnelle. Les gens savent que s'ils me confient des clients, les

⁸⁶¹ Réunion interministérielle, représentant du syndicat professionnel (SNGIC) Guide-conférencière-interprète, SNGIC, Paris, octobre, 2015.

⁸⁶² Rapport national de France à la Commission, 2016. Connaissances de la culture générale et de l'aire géographique où le guide opère ; connaissances et aptitudes liées à son environnement politique ; à la société et au monde du travail ; aux outils de guidage ; à la mission de transmettre la culture ; à l'enseignement et l'éducation ; au contenu des visites.

clients seront contents. Ils savent que je viendrai et serai à l'heure. Si vous n'avez pas de réseau, vous êtes mort.

En ce qui concerne le numérique, vous montez un site génial, avec une idée géniale, une niche, mais trouver des clients uniquement par un site web est impossible. Mettez-vous à la place de la personne qui vous recrute. Supposez que vous vouliez dépenser 200 euros pour recruter une personne trois heures pour vous montrer un musée. Vous n'allez pas le prendre parce qu'il a un bon site web ; ce sont des personnes que vous avez rencontrées humainement... sa voix, sa manière de parler sont-elles agréables ? Est-ce que ce qu'il a à dire est intéressant ? Alors vous demandez à quelqu'un qui a vu le guide et qui sait comment il est. C'est un métier qui reste encore très humain. C'est une histoire humaine, c'est une histoire de relations, de réseaux ».

S'inscrire aux associations et au syndicat, aller aux événements, donner vos cartes de visites, se faire connaître. Cela dépend de vos connaissances, de vos capacités et de vos compétences. Mais il faut être ouvert en permanence aux opportunités, voir les agences, l'Office de tourisme, demander la liste des agences réceptives, aller dans les hôtels... Il y a une inertie qu'il faut acquérir. Si vous êtes compétent, avec un peu de chance, cela va vous prendre entre deux ou trois ans. Certaines agences qui vous proposeront le travail dès le lendemain, c'est de l'esclavage : vous allez le soir au bureau et on vous dit : demain matin tu fais cela, tu fais ceci... Il y a aussi la Réunion des Musées nationaux, leur salaire c'est 2 000 € par mois ; c'est bien, mais moi, j'ai l'habitude de gagner plus. Un des plus grands bonheurs du guide, c'est l'indépendance. Jusqu'à un certain moment, vous pouvez choisir vos horaires et il y a de la place pour tout le monde⁸⁶³ ».

⁸⁶³ Intervention à la Sorbonne Nouvelle – P3, portfolio de guide-conférencier par guide-conférencier expert, Paris, novembre, 2016.

Chapitre IX

La normalisation des formations en Europe

La réforme française, que nous avons évoquée plus haut, a été vécue douloureusement par les guides-conférenciers français, comme l'analyse de leur pétition l'a montrée. Ce débat s'inscrit cependant dans un processus nettement plus vaste, mis en place à l'échelon européen, que nous nous proposons d'évoquer maintenant. De nombreux pays ont en effet accueilli différemment les propositions européennes, à commencer par l'Allemagne, qui a mis en place une norme nationale visant à rencontrer les normes européennes.

IX.1. La première proposition de normalisation de la formation – la norme DIN en Allemagne

Après les premières réformes de la qualification professionnelle relatives à la libre circulation des travailleurs et les conditions de leur établissement dans les pays membres, la première proposition en vue de s'adapter aux nouvelles directives européennes a été avancée par la Fédération des guides professionnels certifiés allemands (BGVD)⁸⁶⁴ : la BVGD a proposé une grille de formation DIN en harmonie avec la norme européenne EN 15565 relative à la formation des guides et la norme EN 13809 relative à la définition de l'activité, les deux, en vue de la qualification normalisée. Ce n'est pas un hasard, puisque c'est ce groupement professionnel qui animait le débat autour de la redéfinition de la profession de guide en 2003, en réponse aux premiers changements⁸⁶⁵.

a) L'environnement de la profession en Allemagne

La profession de guide en Allemagne n'est pas réglementée de manière centrale et peut s'exercer librement sur le territoire national. Ce fait explique le nombre important de formations régionales, facultatives, payantes et configurées de manière flexible en fonction des besoins économiques et sociaux de chaque région. Si, donc, l'organisation de la profession est actuellement déléguée aux régions, nous avons pu constater⁸⁶⁶ une tendance à sa restructuration au niveau national. Dans les établissements d'enseignement supérieur, il existe des programmes qui comprennent la formation de guide : les écoles de tourisme privées, certaines

⁸⁶⁴ The German National Tourist Guide Association (BVGD) is the umbrella organization of local and regional tourist guides' associations in Germany. Founded in 1994 in Cologne, it represents around 220 cities and regions with about 6,500 guides : <https://www.bvgd.org/en/>, consulté en août 2020.

⁸⁶⁵ Lina Uzlyte, Mémoire de recherche de M2R, « Le statut de guide-conférencier en Allemagne, France, Italie et Angleterre », sous la direction de M. François Mairesse, Université Sorbonne Nouvelle-Paris 3, 2014, p. 50.

⁸⁶⁶ *Ibid.*, p. 3.

Chambres de commerce et Offices de tourisme l'ajustent à leurs besoins spécifiques (guide de nature ou guide de montagne, par exemple).

b) Représentation du territoire à travers l'offre des guides certifiés

Offices de tourisme, agences et musées proposent également des formations plutôt non formelles et de courte durée, permettant aux guides de maintenir leur niveau de connaissances et d'actualiser celles-ci selon les programmations culturelles en cours :

« Sans être obligatoire, il existe à Berlin un certificat spécifique pour ceux qui assurent les visites touristiques dans les musées. Il paraît très compliqué de standardiser la pratique. Il s'agit de 6 000 guides actifs environ, et c'est considéré comme un très petit comité professionnel à l'échelle du pays, mais on leur reconnaît le rôle de la représentation.

Bien sûr, vous pouvez vous qualifier et professionnaliser la visite guidée, mais elle est difficile à contrôler, ce qui ne pose pas de problème et se pratique souvent à l'intérieur du musée »⁸⁶⁷.

Une telle organisation encourage les guides à pérenniser leur activité, mais l'environnement économique impose une flexibilité. La formation continue vient en compromis. « Pour cette raison, on se retourne vers les écoles publiques, du type l'« Université de tous les savoirs », qui a une très longue tradition en Allemagne⁸⁶⁸ ».

La non-réglementation de la profession est perçue comme un droit permettant une meilleure adaptation aux attentes des visiteurs. Le guide-interprète porte un titre non réservé de *Gästeführer*. Les guides, en Allemagne, sont généralement des travailleurs indépendants, considérés comme des entrepreneurs ou des gérants de petites entreprises et soumis aux réglementations habituelles en matière de droit contractuel. Perçue comme un processus de reconnaissance sans qu'elle ait de valeur juridique, la certification est assurée par les associations de guides, en accord avec les autorités locales.

c) Intégration de la norme dans le système de l'Éducation nationale allemand

La BVGD encourage l'obtention d'un statut juridique commun pour exercer l'activité. Afin de coordonner la profession dans ce sens, de nombreux partenariats sont mis en place entre la BVGD, des établissements d'enseignement régionaux et municipaux, des services

⁸⁶⁷ Entretien avec un guide expert, médiateur des musées, *Kultur im Dialog Weiterbildung für Kunst – und Kulturvermittlung*, Berlin, novembre, 2014.

⁸⁶⁸ *Ibid.*

touristiques et des partenaires internationaux. La fédération se propose d'organiser une formation certifiée. La profession de guide⁸⁶⁹ est observée par ses membres pour dégager des exigences du métier actualisées. Dans ce cadre, le rôle de guide est assimilé à celui d'ambassadeur ou de médiateur de la région représentant la communauté d'accueil⁸⁷⁰.

Pour répondre aux besoins et attentes des visiteurs, le guide est amené à développer une expertise en histoire, histoire de l'art et architecture ; à comprendre et à interpréter les comportements et l'expérience du visiteur. Il est attendu d'un guide qu'il soit conseiller, narrateur et organisateur, ce à quoi prépare la formation normalisée en Allemagne.

Ce modèle normalisé de formation pour les guides est conçu de manière à pouvoir être intégrée à tout moment dans la formation initiale ou continue. Sa structure se distingue par la flexibilité dans la composition des unités d'enseignement. Le modèle de formation reprend l'esprit des règlements antérieurs allemands (1997) et s'adapte aux modifications imposées par la directive européenne relative à la qualification professionnelle, en réduisant le volume du stage à un an (au lieu de trois).

d) La qualification normalisée de guide touristique (norme DIN EN 15565)

À la suite d'un accord sur la définition de l'activité de guide touristique par la norme EN 13809, et la formation par la norme DIN EN 15565 en vigueur en Allemagne depuis 2009, un consensus sur les principaux éléments de la description de l'emploi, de l'activité ainsi que de la réglementation de la formation est atteint, au niveau national mais aussi européen. Les compétences attendues sont :

- concevoir, organiser et développer les visites guidées ;
- savoir évaluer et répondre aux intérêts des publics spécifiques ;
- représenter le territoire à travers l'interprétation appropriée du patrimoine culturel et naturel et son environnement visité ;
- maîtriser deux langues étrangères en plus de la langue d'origine du guide.

⁸⁶⁹ W. Kieseritzky, *Ratgeber Gästeführer, Qualifizierung nach europäischem Standard DIN EN 15565*, BVGD, 08.2009 : <http://www.bvgd.org/Mitglieder/AKTUELL/RatgeberGF.pdf>, consulté le 7 mai 2014.

⁸⁷⁰ En 2006, Wolther de Kieseritzky, adjoint du président de la BVGD, a élaboré un guide fondé sur une étude de l'exercice du métier de guide en Allemagne.

e) Inclusion de l'enseignement linguistique dans la formation normalisée

Il est considéré en Allemagne que la formation qui suit les recommandations des deux normes européennes doit permettre la reconnaissance formelle des compétences linguistiques appliquées aux futures langues de travail. La formation doit couvrir les besoins linguistiques régionaux et ceux des apprenants. Il est attendu du guide professionnel qu'il puisse décrire les situations actuelles, en utilisant des structures de phrases développées et un vocabulaire précis, des figures stylistiques maîtrisées et animer une discussion.

Pour contrôler les compétences linguistiques évoquées, il est suggéré de combiner plusieurs méthodes d'évaluation. Compte tenu que l'enseignement est dispensé en langue locale, le contrôle des langues étrangères s'exerce dans le cadre :

- des certificats émanant d'Écoles de langues reconnues,
- d'un entretien individuel avec un expert,
- d'un examen de la conduite de la visite dans les langues que le candidat souhaite travailler.

Cette compétence linguistique – mais aussi la spécificité de l'activité de guide de travailler en réseau avec d'autres acteurs du patrimoine – implique la mise en place de partenariats avec les institutions régionales (Office de tourisme, associations de professionnels du tourisme, agences organisant les événements culturels...).

f) Les principes de la conception des visites guidées standardisées

Dans ce cadre, la visite guidée est perçue d'abord comme pratique touristique. Elle désigne non seulement la pratique individualisée, mais aussi un comportement spontané de la part de visiteurs, qui paraît ouvert à l'offre des agences ou Offices du tourisme. Cet intérêt des visiteurs pour l'offre culturelle locale représente une opportunité pour le guide qualifié, mais en même temps, le caractère ponctuel et éphémère d'une telle pratique ne se laissent pas standardiser, ce qui demande aux guides d'adapter en permanence leur compétence.

g) Le déroulement du programme harmonisé

Trois éléments structurent le modèle de formation : la situation socioéconomique locale, les ressources humaines et l'employabilité⁸⁷¹. Il revient à son organisateur d'envisager

⁸⁷¹ Le comité de normalisation stipule que cette formation n'est utile que si la qualification est en parfaite adéquation avec le marché et découle de besoins clairement identifiés.

les scénarios de développement du marché et les partenariats potentiels. La formation est considérée comme un investissement dans la gestion de compétence. Il est intéressant de noter que les institutions régionales et Offices du tourisme cherchent à employer les profils polyvalents pouvant prendre en charge des missions de conseil et de médiation. Ceci encourage à orienter les profils des apprenants vers l'exercice du métier à temps plein. À l'issue de la formation, une commission indépendante d'experts délivre la carte de guide qualifié, certifié et labellisé. Un renouvellement de la qualification est exigé dans le délai de trois ans.

h) Le contenu en trois volets de la formation conforme à la norme DIN EN

Un programme de formation conforme à la norme européenne DIN EN consiste en 600 heures, à savoir :

- expertise théorique : jusqu'à 252 h dont 126 h peuvent être consacrées au travail individuel ;
- conception de la visite guidée, compétences d'accompagnement et maîtrise des techniques de communication : 108 h ;
- formation par l'expérience professionnelle : 240 h.

Le contenu exigé correspond aux exigences des formations universitaires. En effet, l'engagement avec l'enseignement supérieur facilite la mise en place de telle formation, notamment en termes de financement public. Tenant compte de cette possibilité, trois modules⁸⁷² sont conçus pour envisager la formation comme formation initiale ou continue, en laissant la liberté aux organisateurs potentiels d'adapter ces modules selon leurs besoins – à condition de maintenir l'esprit de la formation ainsi que son volume, pour garantir la qualification européenne normalisée.

Il est également prévu de prendre en compte le profil des apprenants comme suit :

- pour les adultes en reconversion - une formation continue ;
- si les profils retenus sont majoritairement après le bac - la formation initiale ;
- quand les profils retenus sont orientés vers l'activité secondaire - une formation segmentée en plusieurs phases et moins formelle.

Une telle organisation a un objectif :

⁸⁷² Module A : Connaissances de base, 240 h ; Module B : Connaissances avancées, 240 h ; Module C : Connaissances spécialisées, 120 h. Description plus détaillée en volume II, annexe n°2, p. 82.

- diminuer le risque d'investissements erronés,
- d'intégrer les guides experts dans les enseignements,
- assurer les compétences des débutants.

Quelles que soient le volume et la nature de la formation, la maquette doit viser un équilibre entre enseignements théoriques et pratiques. Selon la norme, il est important de prévoir, dans l'emploi du temps, un délai pour que les étudiants puissent intégrer et consolider leurs connaissances, tester les techniques d'accompagnement et préparer leurs examens. Les unités d'enseignement peuvent prendre la forme de cours magistraux, conférences, séminaires, visites, exercices de démonstration et tutorat. Il est conseillé de combiner plusieurs formes d'enseignement. Le travail individuel comprend les dossiers écrits, mais aussi l'élaboration d'un projet professionnel tout au long de l'apprentissage.

IX.2. Réactions et différenciation par rapport au modèle de normalisation

Certains pays se sont inspirés de la proposition allemande pour penser leur système de qualification ; ainsi émergent des variantes multiples nommées : adaptation, ajustement, harmonisation, intégration.

Dans cette diversité des réponses à l'appel de la Commission à la normalisation de la formation de guides et la mise en place du système de qualification unifié, nous nous heurtons à des questions de fond relatives à la gestion de la compétence.

La première touche à l'objectif de compétence dans les contextes de formation. Nous savons que les compétences désignent des savoirs contextualisés. Elles s'acquièrent pour partie dans les environnements qui les définissent. Par sa définition, il serait impossible de transmettre une compétence professionnelle dans un contexte de formation universitaire. Il faudrait alors parler de capacités ou de compétences muséales et universitaires, plus que de compétence professionnelle de guide. Mais la notion de compétence, située dans le contexte de la normalisation de la profession, propose une nouvelle lecture des apprentissages, des rôles des acteurs impliqués et de l'activité de guide. Dans ce cadre, on vise à former les guides médiateurs culturels responsables de la conception des visites, des itinéraires, les chargés d'études. Les maquettes de formation suivent un objectif de la formation universitaire de :

- analyser les comportements;
- concevoir et mettre en œuvre des situations d'étude et de formation,
- maîtriser des langues étrangères

- développer une maîtrise de l'écriture (rédaction de mémoire professionnel ou de recherche).

De là découle une deuxième question de spécialisation. Les deux premières compétences décrivent des fonctions, mais les formations ne peuvent pas s'orienter uniquement vers ces fonctions, surtout lorsqu'on ne sait pas quelle compétence précisément doit être mobilisée pour réaliser ces fonctions, c'est-à-dire quelles capacités cognitives, notions et méthodes utiliser pour y parvenir. Ainsi, il devient difficile d'affirmer que les établissements d'enseignement supérieur puissent nourrir une relation directe avec la norme et la proposition allemande de son adaptation.

La troisième question porte sur la compétence linguistique. Il n'est pas précisé à quel type de situation il s'agit de parvenir : maîtriser une langue étrangère spécialisée pour soutenir une conversation courante ? être capable de lire et de comprendre un texte scientifique ? quelle serait, alors, la liste des termes et concepts à mobiliser ? Le même type de questions peut se poser pour la maîtrise de la langue locale à l'écrit – sans compter que la rédaction du mémoire exige d'autres compétences que purement linguistiques. Les référentiels des métiers sont plus explicites à ce propos, mais s'ils précisent le niveau de la langue (C1), nous ne savons toujours pas de quelle situation exigée par le travail il s'agit en particulier.

Le type d'ébauche présenté plus haut, qui évoque les savoir-faire et les compétences normalisées, ressemble plutôt à une façon de répondre a minima à l'injonction du diplôme professionnel en référence de compétence, et à un programme d'enseignement.

Ces interrogations freinent l'intégration automatique de la norme dans les programmes nationaux de formation de l'enseignement supérieur, mais n'empêchent pas la Commission de poursuivre les réformes sur la qualification professionnelle en Europe. Par conséquent émerge un mouvement de la certification qui engendre une double dynamique dans l'adaptation. Cette certification s'impose autant aux institutions qu'aux associations professionnelles et vient s'ajouter à l'enseignement. De ce fait une répartition des rôles dans l'organisation qualifiante et dans le cadre de la normalisation s'impose aux acteurs impliqués dans le processus de formation des guides européens. Les pays poursuivent la démarche de transposition de la norme dans leurs systèmes de reconnaissance de qualification, en s'inspirant les uns des autres et en intégrant la norme progressivement mais à plusieurs niveaux. Nous présentons, plus loin, l'évolution et les modalités de cette harmonisation.

IX.2.1. La répartition des rôles dans l'exercice de la normalisation du système de la formation de guide en Lettonie

En Lettonie, après les premières réformes entre 2005 et 2014, « les universités ont continué à préparer les guides de la même manière, comme à l'époque de la déréglementation⁸⁷³ ». À l'université, il n'y avait pas de département de guidage, mais cette formation s'apparentait à un programme spécifique que les étudiants pouvaient suivre ; ils recevaient leur licence ou master. Finalement, c'est ce modèle qui a été retenu par tous les acteurs impliqués dans la gestion de compétence des guides⁸⁷⁴.

« La Lettonie est un petit pays et il n'y a pas tant de guides ici. Officiellement, il y en a 600 ou 800, enregistrés comme guides certifiés. Ce n'est rien du tout et c'est pour ça qu'il y a un seul endroit où vous pouvez bénéficier d'une formation. Si on tient compte de la saisonnalité, le travail ne dure que quatre mois. Et rarement vous pouvez vivre de ce seul métier, vous devez avoir un autre travail »⁸⁷⁵.

Avant 2014, le Parlement letton, via le département du Tourisme, établit les règles de certification des guides. Pour acquérir cette certification, diplôme universitaire et contrats de travail avec les agences de voyages étaient demandés. L'ancien régime de certification, fondé sur un diplôme universitaire et un partenariat avec les agences de voyages, a été modifié en 2018. À l'issue de ces modifications, le département du Tourisme ne tient plus compte de la formation spécialisée des guides, ni de leur ancienneté professionnelle, dans le processus de certification.

IX.2.2. Les résistances aux modifications de la formation par les associations professionnelles de guides

La fédération représentant les guides italiens au niveau national a exprimé son désaccord sur la réforme de la réglementation de la profession imposée par la Commission européenne⁸⁷⁶. Car, selon elle, le nouveau cadre législatif n'inclut pas plusieurs aspects inhérents à la profession (définition de la profession, qualifications, examen de qualification, formation professionnelle, etc.).

⁸⁷³ Voir cas de la Lettonie, volume II, annexe n° 2, p.45.

⁸⁷⁴ Entretien avec directeur des Programmes touristiques à la Faculté des Sciences Sociales. « C'est un seul programme de formation approfondie », Riga, avril 2018.

⁸⁷⁵ Entretien avec guide expert, représentant de l'association des guides lettons, Riga, avril, 2018.

⁸⁷⁶ Federagit est un syndicat du commerce, de l'industrie et du tourisme qui représente les guides et accompagnateurs en Italie. <http://www.guideroma.federagit.org>, consulté le 15 mai 2014.

Les représentants des guides reconnaissent la nécessité du projet de réorganisation de la réglementation nationale⁸⁷⁷, en fonction de la directive européenne 2005/36/CE sur les professions et d'autres lois relatives aux guides touristiques européens⁸⁷⁸. Mais la fédération est toujours contre l'application automatique des lois concernant les libertés d'établissement et la prestation de libre service pour leur activité. Il s'agit d'« évaluation professionnelle » et non d'« autorisation⁸⁷⁹ ». D'après la directive européenne, pour pouvoir fournir une prestation de libre service, il est exigé d'avoir la qualification reconnue ; pour pouvoir s'établir, il est exigé d'avoir le titre reconnu. Ce n'est donc plus la compétence qui délimite le champ d'action d'après les nouvelles règles de la directive. Or, les compétences de guide touristique s'acquièrent sur le territoire où le métier est exercé, non en dehors de ce territoire. Même s'il est certain que les différentes manières de réglementer la profession, d'un pays à l'autre, empêchent de contrôler la qualification acquise et normalisée.

La manière de certifier les guides, telle qu'elle est proposée par la Commission, est ainsi remise en cause. Dans cette situation contradictoire, le nombre d'inscriptions diminue et dans certains pays « les étudiants ont tendance à choisir l'organisation des événements plutôt que le parcours de guide. Le tourisme en Lettonie est un domaine stratégique, mais il n'existe pas de formation homogène et structurée. Durant l'année scolaire 2018-2019, les inscriptions n'ont pas été suffisantes pour reconduire ce parcours⁸⁸⁰ ».

Une des solutions envisagées pour maintenir le système de formation ne représentant pas d'entrave juridique était d'augmenter les droits d'inscription. Mais les réformes de la profession ont été vécues comme une dévalorisation générale de l'activité par les guides professionnels établis dans les pays :

« Que penser de cette belle formule de la ministre du Travail de l'ancien gouvernement, à qui on parlait des guides-conférenciers sinistrés et sans aucun accompagnement financier : « Il serait temps que ces gens-là se trouvent un vrai métier... » . Je pense que c'est fichu. Tout le monde sait tout sur tout à présent, et n'importe qui peut s'intituler guide. Et que la profession n'a pas été aidée au même titre que les intermittents, par exemple. Et que sommes-nous d'autre ? Aucune protection ! Ni en France, ni au niveau européen... C'est d'ailleurs ce que le gouvernement voulait

⁸⁷⁷ Loi n° 2922 (Ordre de la profession de guide touristique) déposée le 11.9.2011 devant la Chambre des députés.

⁸⁷⁸ Arrêt de la CJE du 26.02.1991, aff. C 180/ 89, pétition.

⁸⁷⁹ Arrêt de la Cour constitutionnelle n° 271/2009, relatif à la Loi *Région Emilia Romagna n° 7/2008, art. 7* pour les restrictions territoriales par les « autorisations » et non par les « qualifications professionnelles ».

⁸⁸⁰ Voir le cas de Lettonie, volume II, annexe n° 2, p.45

en 2015, puisqu'il aurait souhaité simplement qu'on puisse s'inscrire dans un registre pour être guide-conférencier... »⁸⁸¹.

IX.2.3. Le développement de tests qualifiants en réponse aux demandes de réforme (Pays-Bas, Italie, Estonie)

Aux Pays-Bas, le représentant des guides d'Amsterdam, décrit une situation similaire à celle de la France :

« Nous avons essayé trois fois auprès du ministère de l'Économie. La libéralisation a commencé il y a trente ans. [...] Et pendant tout ce temps les guides n'ont pas réussi à se faire reconnaître »⁸⁸².

Une telle situation encourage les guides professionnels à se mobiliser pour promouvoir leurs membres auprès des tour-opérateurs, en organisant un examen de certification, au cours duquel ils doivent présenter les spécificités de la ville ou du pays. Il faut justifier de sept ans d'expérience professionnelle pour pouvoir adhérer.

En saison basse, l'association organise des formations pour les membres sur l'actualité du pays. « Parce que guider, ce n'est pas seulement les monuments, c'est aussi : la location, le prix des maisons, comment c'est organisé... Nos membres sont également les guides des musées. Moi, je suis guide aux musées Rembrandt et Van Gogh »⁸⁸³.

Mais à la différence de la France et comme au Royaume-Uni, des épreuves qualifiantes ont été organisées par les associations des guides professionnels en fin de formation, avec des évaluations orales et des épreuves écrites. Les apprenants sont évalués par des employeurs potentiels ou par des membres des associations syndicales. Après l'obtention de leur diplôme et de la carte professionnelle, les guides doivent s'inscrire sur les registres officiels de la ville de travail. Pour ce faire, nombreux sont les pays qui imposent une épreuve professionnelle post formation supérieure, à savoir un examen face à un jury composé d'experts.

D'après un représentant des guides de la Federagit que nous avons rencontré en Italie en 2016⁸⁸⁴ :

« L'examen d'habilitation, en 2013, est devenu valable sur tout le territoire national, tandis que nous avions des permis régionaux, à l'exception des musées et des monuments historiques. Et donc nous avons

⁸⁸¹ Entretien avec guide-conférencier, expert, Paris, 2020.

⁸⁸² Entretien, représentant de l'association des guides des Pays Bas (Guidor), guide-expert, Amsterdam, février, 2018.

⁸⁸³ *Ibid.*

⁸⁸⁴ Entretien avec guide expert, Padoue, janvier 2018. Première étape, un test (50 questions orales ou écrites) porte sur : culture générale, art, monuments de la ville, géographie, premiers secours.... Deuxième étape, pour ceux qui réussissent le test : un examen dans les deux langues étrangères.

quand même un permis régional qui dépend de la région, et non pas du département. Les sites (au nombre de 4 000) demandent, tous, les accréditations, et donc la spécialisation des guides. Il fallait faire l'examen en italien et deux langues étrangères au même moment. Même si je passais italien et français, je ne pouvais pas devenir guide, j'avais besoin de trois langues simultanément. Et c'était vraiment pour choisir la personne qui connaissait bien non seulement l'art, la culture, mais aussi les langues étrangères »⁸⁸⁵.

Le test mentionné est organisé par les « villes-capitales » des régions⁸⁸⁶ (entre 1982-2010) et, auparavant, par les régions. Chaque province (et parfois région) est libre d'organiser l'examen à la fréquence correspondant à ses besoins, ainsi que de constituer un jury et la liste des sujets à connaître. Les sites demandent les accréditations, et donc la spécialisation des guides. Par exemple, à Rome, le dernier examen a eu lieu en 2018 ; il est habituellement organisé tous les deux ans, avec 35% de réussite.

Cette situation s'observe de la même manière en Estonie. Depuis 1995, la qualité du service est devenue une priorité de la stratégie nationale et surtout de la politique du tourisme. La visite guidée y est définie en tant que service de tourisme local comme l'organisation de voyages, l'hébergement et la restauration. Cependant, la profession de guide demeure parmi les activités non certifiées. L'afflux important de visiteurs encourage les autorités locales à mettre en place des formations pour les agents de voyages – non pour les guides. Face à la nécessité de s'adapter au nouvel environnement économique et social, seuls les enseignants de la formation continue se portent volontaires pour assurer quelques cours au sein des associations professionnelles.

En 1995, c'étaient les guides formés par le système soviétique qui accompagnaient les visiteurs étrangers. Les « nouveaux » guides arrivés sur le marché cherchent à s'en émanciper et voudraient être formés et certifiés. Dans ce contexte, il est devenu important de protéger la nature de l'activité :

« Même s'il agit majoritairement d'une activité secondaire, saisonnière et exercée en *freelance* et si ce n'est qu'une seule visite dans l'année, cela doit être fait d'une manière professionnelle [déclarent les guides estoniens]. De même, on ne peut pas tenir un hôtel sans licence, même quand il n'y a pas de clients. Les guides anonymes ne devraient pas pouvoir mener des visites guidées, conclut la commission du Tourisme de l'Estonie. Investir dans les formations des guides, c'est regarder la

⁸⁸⁵ Entretien avec représentant du syndicat professionnel italien Federagit, guide-expert, Rome, 2016.

⁸⁸⁶ Rome, Venise, Padoue, Vérone.

situation dans la perspective du long terme, reconnaître leurs compétences et les encourager à se professionnaliser »⁸⁸⁷.

Aux confins de deux époques, le système de l'Agence gouvernementale Intourist était le seul organisme à préparer les guides. Le cadre de la visite était strictement défini et peu accessible aux individus locaux. À Moscou, les guides, majoritairement formés dans les services secrets, se trouvaient sous un contrôle extrêmement centralisé. Après la chute du régime soviétique en 1991, l'ouverture du marché a mis en concurrence les acteurs privés face à cet opérateur étatique. Or, il n'y a pas eu d'autres canaux de communication possible entre les nouveaux partenaires, Suède et Finlande, qu'Intourist. Mais il a fallu, en urgence, des guides pour les touristes suédois et finlandais. Même si les anciens guides, qui avaient suivi la formation d'Intourist, étaient les mieux placés pour répondre à cette demande, les « nouveaux » guides suivaient déjà une formation nommée « Introduction au guidage » que dispensaient le plus souvent les écoles secondaires, où l'enseignement des langues étrangères était accentué.

Dans ces écoles, une langue étrangère s'enseignait à partir de 7-8 ans et le cursus sur le guidage commençait quelques années plus tard, sans être spécifié comme formation pour les guides : il était inclus dans les programmes scolaires, au titre de la découverte du pays. Ainsi, deux catégories de guides ont été formés et persistaient jusqu'à 2000 : les guides de l'ancienne école Intourist, professionnels, et les débutants non reconnus.

À la longue, l'offre de visites s'est élargie pour atteindre également le public local.

« Puisque les rassemblements publics étaient interdits [en Union soviétique], ils ont pu se promener en ville, en groupe, et savoir ce qu'était le guidage et ce qu'il n'était pas, uniquement pour les étrangers⁸⁸⁸ ».

Ainsi, sur le marché devenu libre, la certification s'est avérée nécessaire⁸⁸⁹. En conséquence, un examen a été mis en place avec l'expérience des tour-opérateurs et les recommandations des autorités publiques. Il s'agissait d'une démarche volontaire : réussir l'examen permettait de recevoir un document certifiant la compétence du guide pour présenter l'histoire de l'Estonie.

Ce mécanisme de certification répondait à deux types de besoin : le premier, exprimé par les guides, d'être certifiés et le deuxième, émanant des tour-opérateurs, de travailler avec

⁸⁸⁷ Entretien avec présidente de l'association des Guides de Tallinn, guide expert, Tallinn, 2018.

⁸⁸⁸ *Ibid.*

⁸⁸⁹ A la Convention d'Helsinki, en 1992, la WFTGA a fixé l'émergence de cette nouvelle génération de guides en compétition avec les guides de *tourisme*.

des guides professionnels reconnus. La nécessité d'affiliation ministérielle a découlé du développement rapide de l'activité.

Les guides estoniens se voyaient sous la tutelle du ministère de la Culture par la nature de leur activité reposant sur l'histoire, l'histoire de l'art et la littérature. Mais, à la longue, le tourisme est devenu une industrie administrée par le ministère de l'Économie. L'obligation d'enregistrer toutes les associations non gouvernementales a suivi, sans laisser de choix : la visite guidée est devenue une activité commerciale.

Malgré ce changement, le besoin de certifier les guides s'est renforcé en y ajoutant la dimension de socialisation professionnelle. Ainsi une convention tripartite émanant des agences, des guides et des autorités est mise en place conjointement. Reconnaître les compétences de manière croisée par les autorités et par les tour-opérateurs s'avérait nécessaire.

Pour répondre à cette nécessité, un test, en trois parties, a été instauré. D'abord, on élimine ceux qui n'ont pas les connaissances de base pour assurer une visite guidée. Puis, on évalue les capacités à manier le savoir théorique d'une manière pratique face au public et, enfin, la motivation et la connaissance du milieu professionnel. Pour aider les candidats, l'association des guides de Tallinn organise des cours non formels, une fois par mois, en basse saison. Les premiers enseignements tirés de ce fonctionnement montrent que « le vrai problème en Estonie, c'est comment vendre nos services⁸⁹⁰ ? »

Il s'avère qu'une grande partie des guides nouvellement formés sont en *freelance*, et ne pourront pas vivre uniquement de leur activité, à cause de la saison extrêmement courte et de la forte dépendance du tourisme réceptif. En Estonie, le statut de guide diffère de celui qui a cours dans les autres pays occidentaux.

Nous avons compris que les formations devaient être organisées pour les agents de voyages, les conducteurs de taxis et le personnel de vente, mais pas nécessairement pour les guides⁸⁹¹.

Les guides devaient payer des commissions pour promouvoir leurs services auprès de l'Office du tourisme, jusqu'à ce qu'un arrangement ait lieu. Aujourd'hui, il existe une liste de guides actifs tenue « dans un tiroir de l'Office du tourisme » et proposée uniquement si quelqu'un demande une visite guidée de la ville ou d'un musée. Or, « les guides comprenaient

⁸⁹⁰ Entretien avec guide expert, président de l'association des guides professionnels de Tallinn, 2018.

⁸⁹¹ *Ibid.*

leur travail comme un service pour la ville, pendant que celle-là les boycottait⁸⁹² ». Mais, en 2016, la ville a accepté d'organiser l'examen pour les guides.

À présent, la responsabilité est partagée entre l'association des guides de Tallinn qui prépare le contenu de l'examen, et la ville qui met en place la procédure de certification : enregistrement des candidats, gestion d'une partie des réponses en ligne, location de locaux. Enfin, un comité autorisant l'activité des guides touristiques de Tallinn a été nommé ; administré par le gouvernement de la ville, il relève de l'Office du tourisme. Aujourd'hui, les guides et la ville sont partenaires dans une coopération réussie.

Les anciens guides d'Intourist n'ont pas accueilli favorablement l'idée de certification ; la profession attire, de plus en plus, des étudiants et des professionnels en reconversion ou à la recherche d'une activité supplémentaire. Enfin, ceux qui réussissent le test reçoivent un certificat et un badge dont la validité est de trois ans. Au terme de ce délai, le guide, pour pouvoir renouveler sa certification, doit donner la preuve qu'il a assuré trente visites pour trois donneurs d'ordres différents, et qu'il a suivi trente heures de cours durant les trois dernières années.

Une idée fausse circule sur le statut de guide en Estonie. Souvent, les autorités croient que les guides sont salariés dans les agences de voyages, mais cela n'est plus le cas.

« Le système estonien n'est pas aligné sur celui de la qualification professionnelle européenne. En Europe, ce n'est qu'une formalité qui montre que la personne a fait des études et/ou qu'elle travaille en tant que guide quelque part. Nous, ce qu'on vérifie, c'est si la personne est capable de guider en Estonie et si elle connaît les comportements locaux ».

Concernant la politique linguistique, l'association des guides de Tallinn s'est rapprochée des ambassades présentes en Estonie. La situation décrite pourrait à la longue représenter une manière alternative de penser le guidage.

« Il faudrait savoir accepter le point de vue que la formation formelle n'est pas nécessaire. Vous devez d'abord être une personne intéressante avec une approche originale, et non pas correspondre à un format unique. On considère que beaucoup de pays cherchent à instaurer la formation d'une manière formelle : qu'elle soit universitaire, reconnue, etc. surtout là où le nombre d'habitants est important ».

En Estonie, la population est de 1.3 million d'habitants. L'organisation administrative, rapide, est moins formelle, avec un grand souci de transparence des procédures. Compte tenu

⁸⁹² *Ibid.*

des coûts élevés de la formation et des démarches d'approbation pour la formaliser, la durée de trois ans est considérée comme excessive. Pour cette raison, le standard est suivi de près. Ainsi, certaines thématiques générales sont couvertes par les programmes de l'éducation secondaire ou supérieure initiales. Enfin, d'après les études du marché estonien, deux écoles de guides, ce serait trop.

« "Professionnel" signifie la manière dont le guide fait la visite, même si c'est sa seule visite dans l'année, et ce n'est pas à quoi l'éducation formelle prépare, même si elle dure 5 ans. Ce n'est pas pour minimiser le guidage, mais pour dire que nous distinguons une méthodologie de guider, une technique de guidage et un art de guidage du reste. Ce n'est pas le nombre d'années passées à l'université qui rendront les guides professionnels « pétillants », « enthousiastes », « émotionnels ». Pour cette raison, une formation professionnalisante semble plus adaptée aux besoins de nos membres. L'organisation de la formation doit rester libre de droits ».

Il n'existe pas de formation qui prépare les guides à l'examen. L'association de Tallinn donne uniquement quelques consignes aux candidats concernant la technique et l'art du guidage, mais pas de cours de contenu. Même si certaines institutions enseignant le tourisme intègrent les éléments de la formation pour les guides, la norme joue un rôle beaucoup plus important.

« Il est beaucoup plus intéressant d'écouter le guide que de regarder ses diplômes. Pour cette raison, le test semble être la mesure la plus appropriée vis-à-vis de la procédure de validation des acquis, pour reconnaître les compétences en Estonie. C'est pourquoi également il n'y a pas d'école officielle pour les guides, ni de volonté de l'instaurer ».

IX.2.4. L'auto-organisation de la qualification et le « modèle scandinave » (Finlande)

Pour acquérir la qualification de guide en Finlande, il est nécessaire de suivre un an d'études. Cette formation n'est pas obligatoire, mais la majorité des guides la suivent de manière volontaire. Elle est dispensée par une école professionnelle qui délivre un certificat professionnel. L'examen consiste en trente minutes de guidage dans la ville, une heure à bord d'un bus et une épreuve écrite de quelques heures. Après avoir reçu le certificat, le guide peut candidater pour devenir membre dans deux associations de guides professionnels à Helsinki, en passant d'autres épreuves avec les guides experts. Une fois admis, le guide devient membre de l'équipe et son activité est reconnue par les autorités locales.

Les futurs guides sont évalués par un représentant de l'institut, un guide expert et un employeur. La maîtrise du finnois (oral et écrit) est un prérequis prioritaire. Le niveau dans les autres langues est également strictement contrôlé. Le recrutement des étudiants se fait sur entretien, lors duquel le jury considère la formation antérieure, l'expérience professionnelle et les qualités personnelles. Le profil des futurs guides qualifiés frappe d'abord par l'âge :

« C'est une profession qui devient une profession pour vous, dans votre vie à 30 ans, 40 ans, 50 ans. Ce n'est pas un métier de jeunes. [...] L'histoire, vous pouvez évidemment apprendre par cœur, mais ce ne sera pas cela que vos visiteurs attendront de vous. Un autre moment important, c'est de devenir membre de l'association, car cela apporte beaucoup au guide. D'abord en termes de réseau des collègues. Les guides échangent entre eux et ils ont un porte-parole pour négocier avec les employeurs⁸⁹³ ».

L'exemple de la Finlande est intéressant pour observer les caractéristiques propres au modèle « scandinave » de gestion de la compétence, instauré dans les pays du Nord, au cours des années 1990, après la réforme du système de l'éducation nationale. Cet environnement se démarque par une formule centralisée de coopération tripartite entre pouvoirs publics, syndicats et unions patronales, où les conventions collectives ont acquis le statut de loi assurant une protection statutaire. Une telle organisation engendre une tradition de négociation garantie par le principe de participation. Cette façon de fonctionner conduit à une notion de compétence qui recouvre, outre les connaissances et les qualifications, la volonté et la capacité individuelle d'utiliser son savoir et de l'appliquer dans la vie. L'accent est mis sur développement de la capacité de s'adapter à un environnement polyvalent par l'enseignement transversal et pluridisciplinaire. Elle est basée sur un travail autour d'un projet professionnel pour encourager une coopération entre les partenaires impliqués dans la visite. Ainsi, le lieu de travail devient un espace d'apprentissage privilégié qui organise la compétence, sans qu'il y ait un cadre réglementaire strict. Ce fait confirme que la compétence de guide est fortement situationnelle.

IX.3. Le rôle des associations et ses conséquences

La prise en charge de systèmes qualifiants ou de certification par les associations constitue une réponse qui a largement été diffusée à travers l'Europe, mais appelle un certain nombre de commentaires.

⁸⁹³ Entretien, représentant des guides d'Helsinki, avril 2018.

IX.3.1. La représentativité des associations

D'abord, les guides font rarement partie des associations professionnelles, qu'elles soient locales, nationales ou internationales. Le tableau qui suit tend à le confirmer, même si les chiffres sont seulement indicatifs, car le nombre total de guides est donné par les autorités publiques, lors d'une réunion informelle, dont les sources ne sont pas connues, surtout dans les pays où les guides ne sont pas administrés. Parfois, le chiffre retenu⁸⁹⁴ ne correspond pas au chiffre donné par les guides. Par ailleurs, concernant les associations de guides professionnels, nous avons retenu les associations nationales, quand elles existent, et les associations membres soit de la Fédération européenne, soit de la Fédération mondiale, soit des deux. Mais il existe, dans chaque pays, des associations de villes et de régions, sans être forcément membres des associations nationales, qui sont parfois membres de fédérations européennes et/ou mondiales. Malgré ces variations, qui devraient influencer tant sur le chiffre officiel que sur celui donné par les membres des associations, on peut voir que les guides faisant partie des associations sont minoritaires par rapport au chiffre approximatif de guides opérant dans les pays (tab.28).

Tab.28 Les guides européens boudent les associations professionnelles de guides

Pays	Associations	Guides membres des associations / guides actifs qualifiés
ALLEMAGNE	BVGD	6500/9 000
AUTRICHE	Austria Guides Vienne	500 /1834
BULGARIE	Association of Bulgarian Tour Guides	600 /2500
REPUBLIQUE DE CHYPRE	Cyprus Tourist Guide Association	300 /300 licenced
ESPAGNE	APIT Madrid	460/6000
ESTONIE	Tallin guide association	170/1200
FRANCE	FNGIC	1200/11000
HONGRIE	Association des guides touristiques hongrois	200/12870
LITUANIE	L'union nationale des guides	500/2744

Source : *Report, Mutual Evaluation of Regulated Professions*, 2015 ; pages électroniques des associations retenues.

À cela s'ajoute le fait que les associations ne regroupent qu'un faible pourcentage de guides, lesquels travaillent principalement avec les agences des voyages et les musées. Guides

⁸⁹⁴ Mutual evaluation meeting: Overview of the regulatory framework in the tourism sector by using the professions of tourist guides and of travel agents as example, 2015. Commission agreed to conduct a transparency exercise and a mutual evaluation exercise. The aim is to provide a comprehensive overview of regulated professions in the EU.

bénévoles, guides spécialisés, guides de nature y sont rarement présents, parce qu'ils n'ont pas la qualification nécessaire pour devenir membres ou à cause des frais annuels d'adhésion élevés.

Pourtant, et surtout dans les pays où la profession n'est pas organisée de manière centralisée, les associations des guides prennent en charge la démarche qualifiante, en harmonie avec les normes (2003, 2008 et DIN) évoquées dans cette partie. Bien que les normes relèvent nécessairement une démarche volontaire, elles sont, de fait, incontournables dans l'activité du guide européen, « dans la mesure où les fournisseurs n'ont guère d'autres choix que de s'y conformer, soit pour entrer sur un marché [...], soit pour pouvoir continuer d'y opérer⁸⁹⁵ ».

Les responsables de la formation, au Pays de Galles⁸⁹⁶ par exemple, témoignent qu'il y a du sens à être reconnu par une association nationale ou régionale, car il s'agit de maintenir ainsi un standard et une qualité de visite au niveau individuel et donc de participer à la compétence collective de la profession. C'est aussi une question de confiance mutuelle, « pour valoriser les services des guides dans la société et face aux tour-opérateurs⁸⁹⁷ ». De plus, nombreux sont les établissements d'enseignement qui intègrent la gestion, la protection et l'interprétation du patrimoine dans des programmes plus vastes de l'enseignement universitaire, sans forcément préparer les étudiants à la profession de guide. Toutes ces formations désormais peuvent y conduire : l'accès est garanti par les démarches de certification venant s'ajouter en fin de parcours pour ceux qui souhaitent entreprendre l'activité de guidage, ce qui est le résultat induit par le processus de la normalisation.

De ce fait, le rôle des associations dans l'organisation de la profession et de la qualification est accru par l'exercice de la normalisation. Habituellement, il consiste à promouvoir l'activité et à élaborer les codes de conduite et de déontologie. Cependant ce n'est pas, actuellement, le rôle premier des associations de guides (souvent sans but lucratif et dont le fonctionnement est assuré par les membres *a minima*) car elles sont organisées plutôt autour des partenariats, de la représentation de la profession auprès des autorités locales, des questions d'assurance et d'information des membres sur l'évolution du statut de la profession.

⁸⁹⁵ G. Smith, *Interactions entre normes publiques et normes privées dans la filière alimentaire*, Ed. OCDE, 2010, p. 26, 27.

⁸⁹⁶ Entretien, représentant des Blue Badges Guides, guide-expert, Pays de Galles (Grande-Bretagne), 2016.

⁸⁹⁷ *Ibid.*, juin 2017 : « If we are confident with our members are qualified, then we have confident to promoting that services to TO and the general public ».

Ce nombre des tâches qui retombent sur les associations mène à leur répartition des initiatives en deux groupes : d'abord, comme on l'a vu, entre les fédérations européennes et mondiales, ensuite au niveau local.

Au Portugal, l'Union nationale (SNATTI) assure la coordination de l'information en plusieurs langues concernant les guides professionnels portugais. Organisme syndical indépendant qui veille sur la qualité des services, il traite des textes législatifs, représente la profession des guides face aux autorités publiques et aux employeurs et fixe la rémunération.

La deuxième, l'AGIC, association de guides-interprètes professionnels, œuvre en partenariat avec les Offices du tourisme pour une meilleure reconnaissance de la profession et le respect de la déontologie. Nombreuses sont les associations qui organisent des formations en saison basse, les procédures d'accréditation par les musées, des conférences concernant les actualités du pays et des voyages d'études sur les sites. Elles accomplissent ainsi un rôle important de socialisation, l'isolement des guides n'étant pas rare. Par endroits, cette formation informelle devient non formelle – comme dans le cas de Lettonie. Les organisateurs de ces formations, quand ce ne sont pas les universités, n'ont pas le poids juridique nécessaire dans le processus de reconnaissance professionnel revenant à l'État. De ce fait, ils peuvent difficilement participer au processus de contrôle national visant à recadrer une activité illégale. Enfin, sans promouvoir la valeur immatérielle de la certification auprès des guides formés, ainsi que des employeurs⁸⁹⁸, procure rarement une protection sociale. Pour ces raisons, garantir la qualité de service par le processus de certification décrit est non seulement coûteux, mais fait redouter l'efficacité de la démarche. D'autant plus qu'elle a tendance à exclure automatiquement les guides qui n'ont pas les ressources nécessaires pour accéder à ce service. Néanmoins, le processus de certification peut aider à identifier les lacunes en matière de formation, d'une part, son degré de normalisation, d'autre part. Mais les associations n'ont ni la volonté, ni la compétence d'assurer ce rôle syndical dans les territoires nationaux. L'environnement de méfiance, dû à la précarité, entrave la fédération des guides, actuellement portée par l'enthousiasme et les contributions volontaires de certains de ses membres⁸⁹⁹.

⁸⁹⁸ Weiler, Black, *Tour guiding research*, op. cit., p. 148.

⁸⁹⁹ Weiler, Black, *Tour guiding research*, op. cit., p. 144.

IX.3.2. Le point de vue des associations professionnelles sur le système de qualification normalisé

La Fédération mondiale des guides professionnels qualifiés (WFTGA), dans le cadre d'une convention à Macao, déclarait, en 2013 que :

« Toute personne non qualifiée n'est pas compétente pour interpréter et expliquer le patrimoine culturel et naturel, ainsi que les spécificités de la région. Travailler en tant que guide, sans être qualifié, n'est ni éthique ni approprié »⁹⁰⁰.

Dans les cas où le gouvernement ne contrôle pas les compétences pour permettre d'accéder à l'activité professionnelle de guide, les organismes de qualification sont obligés de supporter le poids de la régulation des professionnels par la formation. Selon la Fédération européenne des associations professionnelles des guides (FEG) :

« Une telle régulation sera toujours mieux que celle faite par le marché, mais il est dommage de confondre la qualification et la réglementation indirecte et de dire que la formation pourrait supporter le poids de la régulation »⁹⁰¹.

Face à l'évolution considérable du secteur du tourisme, repenser la relation en termes d'organisation de la profession entre autorités administratives, établissements d'enseignement et groupements professionnels, est devenue une nécessité. De ce fait, les agences intermédiaires combinant les fonctions des autorités locales, de l'Office du tourisme et d'un établissement délivrant la formation, sont apparues et font partie du paysage des systèmes de formation des guides.

En Europe, il n'y a pas de pays qui ne forme pas ses guides. Cependant, lors d'une étude, menée en 2013 auprès de la FEG, il a été détecté que les formations (selon les associations de guides professionnels nationales) étaient inexistantes en Bulgarie, Croatie et Serbie. Quatre ans plus tard, une autre étude sur le même sujet⁹⁰² recueillait les réponses suivantes en ce qui concerne l'absence de formation dans les pays ci-après⁹⁰³ :

En Espagne : « Il n'existe pas de formation pour devenir guide touristique. Il faut passer un examen régional [...] pour obtenir la carte de guide touristique ».

⁹⁰⁰ WFTGA : la Convention de Macao (Chine) 2013, point 3 a été adressée aux gouvernements des pays signataires et membres de la Fédération, sans retour de ces derniers.

⁹⁰¹ Entretien, représentant FEG guide expert, Thessalonique, 2018.

⁹⁰² Enquête nationale, FNGIC : The Survey about the situation of tourist guides in Europe, 2016.

⁹⁰³ Malgré le fait que la profession soit régulée ou non. Pour rappel : la profession est réglementée dans 12 États membres, à savoir ; Autriche, Chypre, Espagne, France, Grèce, Hongrie, Italie, Lituanie, Malte, Roumanie, Slovaquie, Slovaquie, Slovaquie, Slovaquie.

En Estonie : « Pour devenir guide officiel de Tallin, il faut présenter un diplôme universitaire, et passer un examen organisé sous l'égide de l'Office de Tourisme ».

En Pologne : « Après la dérégulation en 2015, seul le système de certification a été maintenu ».

En Slovénie : « Seule voie d'accès à la profession : réussir l'examen de la Chambre de commerce, avec un prérequis d'études secondaires ».

Ces données contradictoires permettent de déduire qu'il existe une confusion sur ce que représente la formation des guides-conférenciers quant aux prérequis et au volume d'enseignement, lesquels peuvent varier de manière importante. La fonction de l'organisme qui forme le guide oriente le profil du futur professionnel. La variation des fonctions des organismes est en corrélation avec le statut des futurs guides. Ces éléments constituent une situation dans laquelle la compétence prétend être reconnue.

D'après les représentants des deux fédérations nationales, dans les pays où l'activité est réglementée de manière directe et centrale, chaque guide qualifié peut exercer, s'il justifie d'un an d'expérience professionnelle. C'est également le cas dans les pays où la formation de guide est universitaire. Mais ce n'est pas le rôle de l'université de garantir la réglementation. Les pays sont libres⁹⁰⁴ d'intégrer la formation pour les guides en licence ou master, ou de la dispenser en privé. Les établissements scolaires sont décisionnaires quant à la question de suivre, ou pas, le standard. Ils notent qu'il est important de ne pas oublier que le standard c'est le minimum, et non pas le programme idéal. Dans les pays où il n'y a aucune formation, le standard – sorte de dénominateur commun – peut servir d'orientation pour ceux qui veulent en construire une. « Le standard est pensé pour que nous allions tous dans la même direction⁹⁰⁵ ».

Ensuite, les représentants des deux fédérations constatent qu'il est rare qu'à l'issue de la formation, les apprenants connaissent le fonctionnement des musées, des sites protégés, les modalités d'y accueillir les publics spécifiques, et c'est exactement à ce besoin que les formations spécialisées répondent⁹⁰⁶. Pour pouvoir présenter le site correctement et d'une manière spécialisée, il est crucial de s'y rendre auparavant, physiquement, en cours de formation, pour s'assurer que les acquis théoriques correspondent toujours à la politique de la visite, à l'esprit du lieu, à l'exposition et aux dispositifs de la médiation en place.

⁹⁰⁴ En Grèce, la formation pour les guides consiste en 800 heures d'enseignement, que l'étudiant doit valider pour acquérir les 2 000 heures requises au terme de la formation. Compte tenu des spécificités du pays et de son patrimoine, ces 2 000 heures paraissent indispensables, en Grèce, pour préparer les guides. Mais si nous nous déplaçons à MALTE, 2 000 heures de formation peuvent paraître excessives. Adapter le standard à la cible, au pays destinataire, relève donc de la compétence des organismes de formation.

⁹⁰⁵ Réunion, FEG, Berlin, 2014.

⁹⁰⁶ Entretien, avec guides expert, représentant des guides grecques et président de la FEG, Thessalonique, 2018.

C'est pour encourager les guides aussi à diversifier leur offre, à ne pas guider toujours et uniquement sur les mêmes circuits et à évoluer de cette manière en apprenant à présenter de nouveaux espaces.

Les rôles des deux groupements professionnels sont légèrement distincts, mais les objectifs de la Fédération européenne et de la Fédération mondiale se font l'écho de ces préoccupations concernant la formation normalisée, comme le montre le tableau ci-après (Tab.29).

Tab.29 Optique de deux fédérations professionnelles sur la formation de guides en Europe

FEG	WFTGA
Veiller à la correspondance des formations entre les pays	Promouvoir les services des guides professionnels qualifiés
Développer, promouvoir et mettre en œuvre la politique de formation des guides, les services de conseil et les critères de qualité	Encourager la reconnaissance de la profession par la mise en œuvre des systèmes de qualification et d'accréditation conformes à la définition normalisée ⁹⁰⁷
Informier et soutenir les enseignants des guides via les programmes <i>Training the Trainers</i> au titre du développement professionnel continu	Assurer les cours <i>in situ</i> pour ceux qui veulent renouveler leurs connaissances dans le guidage : <i>Hands on Training, Training the Trainers...</i>
Concevoir et proposer des programmes de formation appropriés, offrir un suivi pour leur mise en place. Depuis 2006, la FEG est mandatée pour dispenser aussi la formation des guides. En 2012, une équipe de conseil spécialisée dans les formations FEG a été constituée de formateurs expérimentés et reconnus : formation dispensée en anglais, allemand, grec, italien, polonais et espagnol	Développer les centres de formation WFTGA ⁹⁰⁸ , délivrer les accréditations pour la norme EN 15565 : 2008

Source : WFTGA, FEG.

La WFTGA participe plutôt aux programmes établis par l'UNESCO ou l'UNWTO, avec l'objectif de recueillir les réactions des nouveaux initiés plutôt que former des professionnels de haut niveau. L'intention est de tester la formation dans un nouveau contexte, de comprendre les attentes et de montrer comment la profession de guide est comprise dans la plupart des pays occidentaux.

⁹⁰⁷ "A tourist guide is a person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural & natural heritage of an area, which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognized by the appropriate authority" (EN 13908: 2003).

⁹⁰⁸ The Cyprus WFTGA Training Center supported by the University of Cyprus in Nicosia; The Armenian WFTGA Training Center in partnership with Yerevan State University.

La FEG semble ainsi avoir un rôle plus actif dans la recherche d'une qualification optimale et normalisée des guides. Les représentants des guides européens suggèrent la nécessité de combiner enseignement à distance et mises en situation. Par exemple, la théorie peut s'apprendre de façon autonome, à distance, avec un nombre d'heures adapté au territoire. Le plus important demeure les voyages d'études qui incluent les sites majeurs. Néanmoins, diplômes et degrés scientifiques ne suffisent pas nécessairement pour faire un bon guide ; il faut compter sur les capacités communicationnelles, qui doivent être développées en permanence :

« Même si les gouvernements nous disent : « Demain, nous allons supprimer toute la théorie de vos programmes de formation en ne gardant que le voyage autour de la Grèce », cela sera tout aussi accepté. Que vous étudiez deux ou quatre ans n'est pas si important, surtout que, de nos jours, les gens étudient à la maison »⁹⁰⁹.

La structure optimale de la formation, selon la Fédération européenne, pourrait être un syllabus avec une introduction aux sciences humaines et sociales. En formation courte, il ne peut s'agir que de bases, avec quelques unités d'enseignement, uniquement en histoire de l'art, par exemple. Les matières théoriques ne devraient pas dépasser quelques heures : « le savoir est important, mais les savoir-faire prévalent ». Ainsi la FEG propose une palette d'enseignements pouvant s'intégrer dans n'importe quelle formation, en vue d'obtenir le certificat de l'association. La présidente de la FEG rappelle que concevoir une formation normalisée contredirait la définition normalisée de guide, qui souligne la spécificité territoriale. Il n'est guère pensable d'imaginer une formation homogène au niveau du continent européen tout entier....

IX.4. Normalisation et formations qualifiantes

Si, en 1990, Kathleen Lingle Pond⁹¹⁰ constatait que les processus de certification sont lents, lourds et inefficaces – du fait du caractère saisonnier du travail, de l'absence de normes préprofessionnelles et d'une formation adéquate pour les guides, du fait, enfin, d'une perception ancrée du guide comme une profession prestigieuse mais non reconnue –, aujourd'hui l'introduction des deux normes relatives à la définition du périmètre de la profession et à l'éducation ont changé la donne.

⁹⁰⁹ Entretien, FEG, Thessalonique, 2018.

⁹¹⁰ Kathleen Lingle Pond, *The Professional Guide...*, op. cit., p. 50.

Pour développer notre regard sur le paysage de l'organisation qualifiante des guides en Europe, il est nécessaire de comprendre quels types de formation elle mobilise précisément. Dans le monde de l'éducation, on distingue : l'apprentissage formel, non formel et informel. L'apprentissage formel⁹¹¹, tel qu'il a été mis en place en France, notamment, est dispensé dans un contexte organisé et structuré, il se déroule suivant un programme déterminé, dans le cadre d'un organisme de formation ou un établissement d'enseignement public ou privé. Ce type d'apprentissage repose sur un cahier des charges précis, répond à des objectifs définis, peut suivre différents courants didactiques et permet l'accès à une reconnaissance officielle des acquis par la remise d'un diplôme.

Dans le processus de formation du guide européen, on distingue l'apprentissage théorique, l'apprentissage par l'expérience et l'apprentissage continu. Le premier consiste à acquérir les savoirs, le deuxième, les savoir-faire et le dernier, à maintenir sa compétence.

L'apprentissage théorique a deux caractéristiques. Il se divise en *formation initiale*, soit l'acquisition de compétences par une personne qui n'a jamais exercé la profession à laquelle elle se destine. D'une durée variable, elle peut être dispensée par l'enseignement primaire, secondaire ou universitaire. Dans l'apprentissage par l'expérience, les termes « *formation professionnelle* » regroupe à la fois la formation des adultes et celle des jeunes. On nomme « formation professionnelle continue » l'ensemble des dispositifs de formation s'adressant au public sorti du système scolaire, par opposition à la formation initiale qui repose sur le système éducatif public ou privé⁹¹².

L'apprentissage non formel n'est pas identifié comme une activité en termes d'objectifs, de temps ou de ressources, comme le sont les activités programmées et structurées. Il se base sur la motivation de l'apprenant à parfaire ses compétences. L'établissement d'enseignement ou de formation n'a pas vocation de dispenser un apprentissage non formel et les acquis atteints dans ce cadre ne sont pas sanctionnés par l'obtention d'une qualification ou d'un diplôme.

L'apprentissage informel, acquis hors des systèmes de formation ou d'enseignement, découle des activités de la vie quotidienne liées au travail, à la famille ou aux loisirs. Ni organisé ni structuré en termes d'objectifs, de temps ou de ressources, il a un caractère non

⁹¹¹ Voir le cadre conceptuel, page n°114.

⁹¹² Malglaive G., *Enseigner à des adultes : Travail et pédagogie*. Paris, PUF, 2015.

intentionnel de la part de l'apprenant. Le sujet apprend indépendamment de l'intervention d'un agent éducatif et hors du cadre des institutions dédiées.

C'est donc à ces caractéristiques que les procédures de certification viennent s'ajouter. Compte tenu du fait que ces procédures administratives n'ont pas pour mission de développer les compétences, mais de les harmoniser pour pouvoir les reconnaître, deux logiques différentes sont amenées à s'accorder. Conséquence de cette cohabitation des missions de deux registres différents, nous pouvons observer une articulation simplifiée des notions, issue des organismes internationaux responsables de la certification⁹¹³ :

- Formation *formelle* – généralement reconnue par un certificat.
- Formation *non formelle* : institutionnelle, mais ne conduit pas à la certification formelle.
- Formation *informelle* : provient d'activités quotidiennes ; non intentionnelle du point de vue de l'apprenant, elle ne mène généralement pas à la certification.

Pourtant, il est difficile d'appliquer cette classification à la gestion de la compétence de guide, tous ces apprentissages menant à une carte professionnelle, un badge ou un permis de travailler. Néanmoins, nous voyons deux profils d'ensemble de qualifications se structurer : l'un organisé de manière directe et centrale (les institutions interviennent pour garantir le processus de qualification, comme en France) ; l'autre, de manière décentralisée : ce rôle est dévolu aux associations professionnelles qui gagnent ainsi une visibilité accrue⁹¹⁴ dans le panorama européen des formations.

Par ailleurs, il faut noter que la plupart des formations en Europe permettant l'accès au travail de guide sont hybrides : elles sont à la fois formelles, non formelles et informelles. Si cette polyvalence est attendue par le marché, elle entrave la reconnaissance d'un statut normalisé.

Avant de passer aux modèles évoqués, arrêtons-nous au panorama général des formations existantes. Les programmes de formation s'adressent aux guides nationaux, guides des musées, guides des monuments, guides des sites protégés et du patrimoine national, animateurs, organisateurs d'événements, agents d'information et de voyages, mais ils sont aussi à destination des autorités publiques : les futurs agents de la municipalité, des Offices de tourisme ou du gouvernement.

⁹¹³ OCDE.

⁹¹⁴ Par exemple en Turquie, le rôle de l'association professionnelle sur le plan de la qualification est fixé par la loi : les programmes de certification nationale sont assurés par l'Association nationale des guides professionnels turcs TUREB (Article 9/1).

IX.4.1. Panorama des formations qualifiantes en Europe

On peut tenter de dresser un portrait-robot de la formation qualifiantes en Europe. Une telle formation, cible non seulement les étudiants nationaux, mais également les ressortissants européens et extra-européens maîtrisant la langue locale autant à l’oral qu’à l’écrit. Certaines formations prévoient de former des guides spécialisés à travers la conception d’un itinéraire, la législation du statut de guide, ainsi que les questions d’hébergement ou de restauration. Dans chaque formation, les langues étrangères sont enseignées : l’anglais est obligatoire, deux ou trois langues restent au choix de l’apprenant. L’histoire, le patrimoine et l’art sont au cœur des formations, accompagnés souvent par des mises en situation professionnelle avec des guides expérimentés. Les intervenants de l’industrie du tourisme viennent, quant à eux, apporter un éclairage sur le marché de l’activité de guide⁹¹⁵ lors de ces formations.

Les guides sont principalement formés dans les établissements d’enseignement supérieur, les écoles privées, les agences hybrides qui remplacent les anciens départements de Tourisme pour former des équipes regroupant les Offices de tourisme, la municipalité, les représentants de l’industrie, les universités, le gouvernement et les associations de guides professionnels.

Le volume des formations varie d’une manière importante : la formation intégrée au niveau licence ou master correspond en moyenne à 180 ECTS dans les pays européens et comprend entre 160 et 1 000 heures selon les besoins des régions.

Les objectifs de la formation, tels que définis en termes de compétence, sont les suivants :

- coordination de l’information adressée aux publics ;
- compréhension du comportement des groupes, tenant compte des différences socio-culturelles et agissant en conformité avec l’environnement ;
- action conforme aux règles déontologiques ;
- respect de la diversité culturelle des lieux ;
- participation au développement du tourisme national et régional ;

⁹¹⁵ Le programme est pensé à deux niveaux : 1) cours généraux en histoire, géographie, arts, société, méthodologie de la recherche universitaire ; 2) apprentissage pragmatique relatif à l’interprétation et à la gestion de la visite. Plus une formation à la compétence linguistique dans une ou plusieurs langues étrangères, adaptée aux situations de travail ; le guide agréé peut choisir d’être contrôlé dans une langue de travail autre que la langue d’enseignement. À cela s’ajoutent les visites d’étude des sites, des musées et monuments historiques. Voir par exemple : For the Panhellenic Federation of Tourist Guides, Eurydice Vlasi (président) : “Degradation of tourist guide training in Greece : Past brilliant - Present problematic - Future uncertain”. Voir lien : <http://touristguides.gr/en/poxen-en/news/129-degradation-of-tourist-guide-training-in-greece>, consulté en juin 2019.

- conception et développement des destinations, des circuits et des visites ;
- regard critique porté sur les situations spécifiques au guidage ;
- résolution des conflits, initiative et créativité.

La logique de la formation continue domine l'ensemble des formations en place. Elle vise à développer une gestion et une coordination efficaces de tous les partenaires impliqués dans la visite. Ce caractère de la formation, selon ses responsables, résulte de la réforme LMD qui consiste en une harmonisation européenne des formations universitaires – en rapprochant université et milieu professionnel – pour encourager le maintien de la qualification en communication patrimoniale.

La formation est organisée de manière permanente. L'assiduité des étudiants qui suivent le cursus universitaire professionnalisant en sciences humaines et sociales, est contrôlée de manière continue. L'épreuve de fin d'études est constituée par un contrôle des connaissances générales et une visite guidée. La formation est appuyée souvent d'un financement partiel de l'État. Son effectif est de près de 1 000 guides formés à l'année sur le territoire européen⁹¹⁶.

Dans nombre de pays européens, l'évaluation de la formation – par les enseignants, représentants de plusieurs branches du tourisme, autorités du tourisme, représentants des tour-opérateurs, guides experts⁹¹⁷ – est le point soulevé comme le plus important par les responsables des formations, puisqu'il sert à contrôler de nombre de guides sur le marché.

Le processus de Bologne a ouvert un espace universitaire et polytechnique européen garantissant la mobilité des étudiants, des enseignants et du personnel, ainsi que le développement d'opportunités d'emploi pour les nouvellement diplômés. Les programmes des universités européennes et des instituts polytechniques européens doivent donc être harmonisés, équilibrés et facilement comparables dans l'Union⁹¹⁸.

L'esprit de la formation, en Europe, n'est pas homogène⁹¹⁹. Ces différentes approches de la formation mènent vers plusieurs profils de guides qui doivent coexister⁹²⁰. Nombreux parmi eux sont autodidactes⁹²¹, leur niveau de qualification ne correspondant pas aux standards

⁹¹⁶ Voir les descriptions de cas européens en volume II, annexe n°2.

⁹¹⁷ Philip Cookson, Area Representative for Europe : <http://www.wftga.org/area-report-europe>, consulté en mai 2019.

⁹¹⁸ De Brito, *O Guia-Intérprete...*, *op. cit.*

⁹¹⁹ Betty Weiler, Rosemary Black, *Tour guiding research...*, *op. cit.*, p. 118.

⁹²⁰ Branislav Rabotić, "Tourist guiding as a new course in higher education: The case of college of tourism in Belgrade", in *Abstracts & Selected Papers eBook: 4th International Research Forum on Guided Tours*. <http://comum.rcaap.pt/handle/123456789/10252>, consulté en août, 2019.

⁹²¹ Betty Weiler, Rosemary Black, *Tour guiding research*, *op. cit.*, p. 120.

fixés en 2003, puis en 2008. Les études ont montré que les guides qualifiés répondent mieux aux attentes des visiteurs, même si certains parmi eux croient que la certification pourrait réduire les opportunités de travail. La certification s'avère nécessaire pour réguler l'activité professionnelle au niveau local, avant de mettre en place une éventuelle formation où elle n'existe pas.

Dans les lieux où les guides observés sont formés, l'esprit anglo-saxon domine le cadre formel de l'activité autour du guide. La non-réglementation ou déréglementation de la profession marquée par l'autogestion de la profession, avec le pouvoir d'agir sur la qualité des services est mise en avant. De là, un nouveau rôle est assigné au guide européen, celui de faciliter une expérience de la visite de qualité pour les visiteurs. Pour ce faire, les mécanismes spécifiques appliqués au domaine du guidage ont été identifiés⁹²² :

- contrôle de la qualité du service et du savoir-faire par les associations professionnelles ;
- contrôle du savoir, à l'issue des formations, par les établissements spécialisés ;
- contrôle de l'accès à la profession garantissant le respect des standards et des lois ;
- veille sur la conduite des visites et l'application des codes de déontologie du métier ;
- les prix d'excellence encouragent les comportements des guides jugés favorables.

Les savoirs académiques portant sur la formation des guides sont mis en œuvre de deux façons : 1/ dans les pays développés, 2/ dans les pays en développement – l'ensemble montrant une pluralité de conceptions. Dans les pays développés, les uns ont soutenu qu'un système d'apprentissage est une approche appropriée pour la formation des guides touristiques, avec des écoles de perfectionnement professionnel intensif comme modèle de formation, fondé sur le principe de l'apprentissage continu, la formation pratique, le mentorat, la certification et les normes de professionnalisme. Les autres ont proposé de réfléchir à une formalisation renforcée, fondée sur les connaissances et les compétences.

Les chercheurs relèvent une carence dans l'évaluation de la formation des guides touristiques. Aujourd'hui, c'est surtout la performance que cette évaluation cherche à mesurer. Nous savons que la méthode mixte, combinaison des approches mobilisées dans l'enseignement, est employée.

La mise en place de la formation continue, des tutorats, de la certification et des normes a favorisé le développement de l'organisation apprenante des guides, les sensibilisant aux

⁹²² Betty Weiler, Rosemary Black, *Tour guiding research, op. cit.*, p. 37 (mécanismes pour assurer la qualité).

spécificités du patrimoine et visant la professionnalité. Désormais, les apprenants approfondissent leurs connaissances concernant l'industrie du tourisme, les notions de sécurité, service et qualité. Les futurs guides se familiarisent avec l'idée d'un apprentissage tout au long de la vie.

IX.4.2. Multiplicité et difficultés des approches formelles

Les multiples approches de l'activité peuvent provoquer des conflits de rôles de guide, mais surtout elles interrogent les rôles des organismes les encadrant et proposant des formations⁹²³. Plusieurs modules de formation différents existent simultanément pour accéder au même statut d'emploi :

- deux années de licence professionnelle (équivalent du BTS),
- trois années de licence (Baccalauréat),
- une ou deux années de master,
- la validation des acquis par les associations professionnelles et universités.

La standardisation de la maquette d'enseignement est une réponse à une telle situation⁹²⁴. Les étudiants observés aspiraient à une formation plus professionnalisante⁹²⁵. Deux attentes dominent : d'une part, approfondir le vocabulaire professionnel dans la langue étrangère de travail ; d'autre part, maîtriser davantage les techniques de guidage et de communication.

Ordre de priorité dans les matières enseignées ; compétences clés à développer ; compétence spécifique replacée au cœur de la fonction future ; mise en cohérence entre formation et attentes du marché étaient les quatre axes dégagés par les chercheurs à propos des guides-conférenciers observés. Cette réflexion implique les trois problématiques qui suivent :

1) maîtrise d'une langue étrangère : priorité à l'expression écrite ? ou orale ? et à quel niveau (surtout pour ceux qui ne maîtrisent aucune langue) ;

2) définition du savoir spécifique, composé des matières suivantes :

⁹²³ Branislav Rabotić, "Tourist guiding as a new course in higher education"..., *op. cit.*

⁹²⁴ Mehmet Kurkcu, 17^e Congrès international du tourisme, 20-23 octobre 2016, *op. cit.*, p. 109-118.

⁹²⁵ Le président de l'Association des guides professionnels turcs (TUREB), Forum « De la crise à l'opportunité dans le tourisme : approches et stratégies », Université Gazi, Ankara (Turquie), 2014.

culture générale, communication et relations humaines, connaissances de base en psychologie des visiteurs, connaissances en histoire de l'art, histoire sociale européenne et mondiale, éthique et représentation ;

3) attitude du guide professionnel

Le portrait dressé par les enquêtés fait apparaître un professionnel compétent en termes des contenus présentés, dynamique, en évolution personnelle permanente, sympathique, qui manifeste de l'humour, pas égocentrique, confiant, constant, ponctuel, disponible, patient, tolérant, mature et créatif.

Les enquêtés déplorent le rôle que les guides parfois sont amenés à assurer, celui d'« agent commercial » qui peut être imposé par les agences de voyages. Parfois les services des guides, inclus dans le forfait voyage, permettent de rééquilibrer les cahiers de charges mal établis en imposant des quotas de shopping ou en demandant aux guides d'avancer les frais de la visite, par exemple⁹²⁶.

En outre, ressort l'importance de l'enseignement de la déontologie professionnelle, les spécificités de l'exercice (isolement, déplacements, contact humain permanent), l'exercice par passion, philanthropie, esprit de synthèse, la spécialisation, savoir se mettre à l'écoute et à la disposition de l'autre.

Quand la formation des guides existe mais est en inadéquation avec les besoins des guides, visiteurs ou tour-opérateurs, elle a tendance à freiner la légitimation des guides professionnels ainsi qualifiés, ce que résume le tableau suivant (tab.30) :

⁹²⁶ Betty Weiler, Rosemary Black. *Tour guiding research...*, op. cit., p.121.

Tab. 30 Les effets d'une formation absente ou inadéquate

	Conséquences		
Activité en désaccord avec la déontologie	x		x
Expérience vécue par les visiteurs faible	x		x
Insatisfaction des visiteurs	x		x
Mauvaise qualité de service	x		x
Non-reconnaissance de l'activité		x	
Mauvaise réputation de la profession		x	x
Image négative de la destination		x	x
Basse confiance en soi des guides		x	
Surcharge de travail acceptée (burn-out)		x	

Source : adapté de B. Weiler & R. Black, *Improving Tour Guide Performance Through Training and Education*⁹²⁷.

Nous voyons que les principaux méfaits d'une formation absente ou inadéquate se traduisent d'abord par le non-respect des règles déontologiques professionnelles, ce qui tend à décrédibiliser les guides. Les guides non formés ont mauvaise réputation, cela génère une surcharge de travail mal rémunéré – en empêchant de reconnaître la professionnalité de l'activité⁹²⁸. De plus, il a été constaté qu'une rémunération faible ou illégale provoquait une forte dépendance vis-à-vis des commissions et rendait les professionnels malléables vis-à-vis de leurs employeurs⁹²⁹. La rémunération illégale, par commissions uniquement, déséquilibre la relation entre l'offre et la demande et participe à la dégradation de la qualité professionnelle. Ces effets sont aggravés par une attitude désengagée de l'employeur et la situation professionnelle précaire des guides professionnels, désenchantés, à qui il arrive d'abandonner le métier.

Les formations s'éloignant trop des compétences attendues du guide moderne européen sont décrites comme suit : formation pas assez transversale, trop spécialisée ; qui demande un effort trop important de la part de l'étudiant ; où le nombre de matières enseignées est excessif pour garantir certes des débouchés plus larges, mais pas assez ciblés pour le métier de guide ; et dont le programme : a) ignore le secteur du tourisme (pas de prise en compte du marché intérieur et international) ; b) offre des enseignements ne préparant pas à répondre aux

⁹²⁷ *Ibid.*, p.118.

⁹²⁸ Mak, Wong and Chang, "Critical Issues affecting the service Quality in the Tour Guiding profession in Macau", in *International Journal of Tourism Research* 12(3), 205-218, 2009.

⁹²⁹ *Ibid.*

besoins des visiteurs (lacunes dans plusieurs domaines : tourisme, culture, langues étrangères, technologies de l'information ; c) développe peu ou pas les mises en situation.

De plus, le diplôme universitaire dit « professionnel » ne mène pas directement au métier et la finalité du système d'enseignement – alimenter le monde du travail en main-d'œuvre qualifiée – l'oblige à s'adapter aux transformations des métiers et aux évolutions de l'économie. Dans ce contexte, le manque de formation formelle appropriée apparaît comme une difficulté professionnelle majeure, à quoi s'ajoutent les conditions de travail peu favorables.

Malgré les inconvénients évoqués plus haut, les guides ayant suivi une formation s'estimaient plus compétents après qu'avant.

Les décideurs ou concepteurs des formations entendent par professionnalisation : une formation conséquente nécessaire pour une activité libérale ; une adhésion active aux associations ; une représentation des intérêts de la profession ; le respect des codes de conduite, ainsi qu'un engagement dans l'élaboration d'une certification professionnelle. La professionnalité se traduit également par un comportement standardisé, l'adhésion à des valeurs professionnelles communes et l'établissement d'une hiérarchie. L'organisation par le marché ne suffit pas pour forger la profession. Mais, là où la formation des guides est absente et l'activité non organisée, la professionnalité des guides fait défaut.

IX.4.3. Pour une modélisation des formations formelles des guides

Les programmes formels et standardisés de l'enseignement supérieur mettent l'accent sur l'acquisition et le développement des compétences, même si le savoir opérationnel reste à renforcer. La formation professionnelle permet d'acquérir une formation technique, mais elle ne peut être dispensée que par des établissements ayant des ressources suffisantes pour financer un programme de ce type. Les formations existantes sont donc le lieu de développement de la compétence collective nécessaire pour former les guides. L'établissement d'une organisation qualifiante plus prononcée peut faciliter l'employabilité des étudiants, ainsi que leur développement professionnel et l'apprentissage, tout au long de la vie des guides.

Puisqu'il s'agit d'une formation des adultes, elle devrait améliorer les connaissances, les attitudes et le comportement du guide. Pour qu'un tel apprentissage soit transformateur, il devrait être basé sur les techniques favorisant la réflexion critique, formulée à partir des valeurs personnelles du guide.

Ainsi, la démarche qualifiante devrait inclure : sensibilité culturelle, auto-évaluation critique, attitudes et proposer la formation continue qui englobe ces éléments. En pratique, une telle formation devrait viser à améliorer la performance, en clarifiant les buts de la méthodologie de l'interprétation et l'intégration de l'action dans une politique du site visité. La formation formelle limite les inconvénients de la saisonnalité et implique la polyvalence.

Le modèle de formation de guide répandu dans les pays développés consiste en : une connaissance approfondie des produits, une compétence d'interprétation et de gestion de la prestation, avec une formation linguistique répondant aux besoins locaux et un suivi continu. Quatre principes sont à retenir :

1. L'initiative de définir la compétence et d'organiser la formation devrait, dans le meilleur des cas, émaner du pays accueillant les visiteurs et les apprenants.
2. Contenu et méthodes de formation devraient reposer a) sur un corpus documentaire théorique portant sur les meilleures pratiques du guidage et de la formation professionnelle des adultes ; b) sur un partage d'expérience régulière entre équipe enseignante et acteurs intervenant sur le même terrain.
3. La formation devrait faire l'objet d'une évaluation systématique : les enseignements tirés de ces évaluations doivent être documentés et pris en compte dans les nouvelles maquettes.
4. La formation devrait être intégrée dans le système de formation nationale, en donnant toute leur place aux équipes pédagogiques locales⁹³⁰.

Le modèle de formation des pays développés pourrait être transposé dans le système de formation des pays en développement, à condition de l'adapter aux besoins locaux via le recrutement de l'équipe pédagogique et en favorisant les échanges entre intervenants⁹³¹.

a) L'organisation des contenus d'une formation fondée sur les résultats de recherches

Selon l'université, la responsabilité des contenus des programmes de formation pourrait être confiée au comité scientifique universitaire ; son organisation fondée sur les résultats des recherches portant à la fois sur : approches de formation, pratique et conditions de travail des

⁹³⁰ Weiler, Ham, 2001., op.cit. p.57.

⁹³¹ Betty Weiler, Rosemary Black. *Tour guiding research, op. cit.,* , p. 127.

guides⁹³². Ham et Weiler notent que l'initiative de formation devrait idéalement provenir des guides locaux, plutôt que d'être imposée par d'autres parties prenantes du secteur. Plus tard, Weiler et Black le confirment : « Idéalement, toute initiative de formation devrait provenir de l'industrie du tourisme et des guides, plutôt que de leur être imposée par les autorités, les établissements d'enseignement, les associations professionnelles et encadrants ». Cette formation devrait se baser sur les meilleures pratiques de guidage et sur une méthodologie solide pour encourager les employeurs à embaucher des guides qualifiés et à soutenir leur développement professionnel. Si les programmes de formation peuvent fournir des compétences de base, ils doivent également offrir des compétences spécifiques, telles que l'interprétation, la communication interculturelle. Le contenu du curriculum devrait être centré davantage sur l'apprenant. Le modèle participatif d'apprentissage se prête alors pour arriver à ces objectifs.

b) Développement d'une culture de l'apprentissage participatif

La culture de l'apprentissage participatif, au sein d'une organisation de guides touristiques, crée d'abord un environnement stimulant pour les guides. Cela suppose : 1) la mise à disposition d'espaces – physiques ou virtuels – et d'opportunités d'apprentissage, où les professionnels du guidage peuvent partager leurs expériences ; 2) un tutorat des guides expérimentés à destination des plus jeunes, qui soit formalisé, pour garantir le partage des bonnes pratiques accessible à tous les membres du groupe.

Ces mécanismes facilitent un processus d'apprentissage par l'expérience. Ainsi, l'analyse critique de l'activité – au gré des évolutions palpables sur le terrain – pourrait mener à une formulation des modèles plus élaborés à long terme.

Une telle approche implique la recherche scientifique, nécessaire pour évaluer la prise en compte de facteurs comme : durée de la formation, coûts, catégories des guides locaux, besoins territoriaux et situation professionnelle générale. Par exemple, certains besoins de formation peuvent être comblés par des canaux informels, comme la formation en cours d'emploi et l'observation de modèles de comportement qualifiés et expérimentés. D'autres travaux sont nécessaires pour déterminer les approches les mieux adaptées : 1) aux compétences de base, 2) aux compétences spécifiques à certaines activités et/ou contextes.

⁹³² *Ibid.*, p. 134.

Miguel de Brito⁹³³ suggère que la formation pour les guides, d'au moins trois ans, puisse être assurée par un établissement d'enseignement supérieur, avec un tronc commun de culture générale européenne (1^{re} année), puis des compétences spécifiques (2 ans). Cette formation (comme la qualification) pourrait être transnationale avec une spécialisation dans les itinéraires culturels européens. Il estime également que les formations doivent s'aligner sur les normes européennes et adapter les exigences, afin de faciliter la mobilité des guides dans l'UE, tout en maintenant un haut niveau de qualification. Acquis recommandés :

- **Compétences de base**, à propos d'un monument, d'une ville, d'une région ou d'un pays ; interprétation du patrimoine naturel, culturel, environnemental ; accompagnement des visiteurs pour comprendre ce qui s'offre au regard dans un langage approprié.
- **Connaissances théoriques** de l'histoire et de la culture mondiale, systèmes juridiques et politiques, mouvements philosophiques et religieux de l'UE ; de l'histoire de l'art et de l'architecture : techniques des arts appliqués, géographie, géologie, tout en respectant la déontologie professionnelle mondiale.
- **Compétences spécifiques**, maîtrise des techniques communicationnelles : gestion de la voix, de la diction et de l'intonation, utilisation de microphone, de la respiration, du langage corporel, de l'apparence personnelle ; style et vocabulaire.
- **Savoir-faire communicationnels** : adaptabilité aux publics et à l'environnement. Recherche, sélection, hiérarchisation de l'information ; interactions ; gestion du stress et du temps ; commentaires clairs et structurés.
- **Compétences clés** réparties en un premier ensemble : dynamique de groupe, leadership ; gestion des risques, de crise et de conflits ; connaissance des spécificités de la région (us et coutumes, économie, population locale, vie contemporaine...) et conditions de travail, et un deuxième ensemble : capacité de répondre aux besoins et attentes des visiteurs, en conformité avec les exigences légales, éthiques et de sécurité, sensibilité aux différences culturelles ; connaissance générale de la destination, commentaire précis et pertinent.
- **Expérience professionnelle reconnue et validée**

Les résultats des recherches portant sur la formation des guides dans plusieurs pays soulignent, de manière unanime, un écart entre les deux générations de guides qui se sont formées avant et après la normalisation.

Selon ces chercheurs, la formation devrait suivre la norme européenne qui dresse les règles pour le corps enseignant et le nombre d'unités d'enseignement d'un volume de 600 heures. Supprimer les diplômes intermédiaires pourrait encourager les universités à l'intégrer dans les programmes de licence et de master, ce qui favoriserait une meilleure reconnaissance des diplômes et, donc, de la profession. Répartir la formation en cinq ans permettrait de

⁹³³ De Brito L.-M., *O Guia-Intérprete...*, op. cit.

répondre à la nécessité de la spécialisation, laquelle pourrait être assurée, non par des formations courtes et ponctuelles, mais par le grade de master.

Les passerelles entre métiers proches pourraient être repensées et renforcées en reconnaissant l'expérience et l'ancienneté professionnelle de l'apprenant.

Les programmes de formation devraient suivre la réglementation européenne sous contrôle du ministère de la Culture et du Tourisme ou de l'Enseignement supérieur. La réglementation de la profession devrait être adaptée pour favoriser le développement du savoir-faire à travers les voyages d'études facilitant le choix de la spécialisation. Les visites des sites sont indispensables, mais il est difficile de les intégrer dans la formation en raison de nombreuses contraintes extérieures qui pourraient être compensées par :

- la spécification de la formation de guide par rapport aux autres formations,
- les programmes d'échanges,
- le choix libre des contenus à présenter,
- les interventions des guides expérimentés en prenant en compte la spécificité de l'activité de desservir les visiteurs étrangers venus en voyage organisé,
- l'empêchement du choix à l'aveugle du métier par l'introduction des quotas négociés avec les employeurs réels, prêts à embaucher les guides qualifiés. Ceci mène vers une régulation renforcée du nombre des guides travaillant en langue étrangère sur le marché,
- la précision du rôle de guide pour établir une distinction plus claire avec les activités parallèles effectuées sous le titre de guide,
- on pourrait concevoir que son activité ne soit pas liée à la vente, ni à la commercialisation des produits dérivés mais rémunérée sur la base des tarifs conventionnels, annuellement négociés.

En ce qui concerne l'évaluation, elle devrait inclure un test écrit et oral, une démonstration des savoir-faire acquis lors d'une visite pédestre et en bus, conduite par des examinateurs qualifiés, un contrôle du niveau de la langue de travail et de la capacité d'apporter les premiers secours. L'accès au même statut par les voies différentes peut être harmonisé en qualifiant les guides après la formation initiale universitaire, en partenariat avec les associations professionnelles⁹³⁴. Il s'agit d'une organisation, où la coordination de l'activité par plusieurs acteurs indépendants est essentielle pour garantir la cohérence du système de formation et réduire la précarité de la profession⁹³⁵.

⁹³⁴ « 2023 La stratégie du tourisme en Turquie », « La stratégie de la formation : double dynamique du développement de la formation professionnelle : académique et professionnelle ».

⁹³⁵ Mehmet Kurkcu, 17e Congrès international du tourisme, 2016, *op. cit.*, p. 109-118.

Nous pouvons observer l'engagement des universités dans le processus de professionnalisation des guides européens, avec un modèle scolaire dominant.

En outre, les différents niveaux de scolarité pourraient motiver les guides, déjà en activité, à évoluer vers un niveau plus haut de reconnaissance, ce qui devrait leur permettre d'accéder à une rémunération plus élevée. Cela devrait se traduire également par un nombre plus important de guides inscrits en formation continue.

Mais, les employeurs ne cherchent pas toujours à employer des guides qualifiés, c'est le cas surtout où l'infrastructure, liée à la visite, est en développement. D'un autre côté, les guides affirment que les occasions de travail ne sont pas assez nombreuses pour qu'il soit intéressant de s'investir dans une formation longue et coûteuse, surtout si cet investissement personnel n'est pas reconnu⁹³⁶.

Enfin, les institutions formant les professionnels du tourisme, comme les agents de voyages, ne distinguent pas suffisamment l'activité de guide dans les programmes de formation. Par conséquent, il est impossible de comprendre le rôle de guide, sa fonction et la spécificité de l'exercice pour ceux qui les emploient, après le temps de la formation⁹³⁷.

Conclusion du Chapitre IX et de la troisième partie

Nous avons vu que le travail de guide n'est guère en corrélation avec son encadrement juridique. En revanche, si le guide n'est pas formé tout en travaillant d'une manière indépendante, il peut interpréter ces services comme il le souhaite et, dans cette configuration, il paraît difficile de comprendre son fonctionnement.

Nous avons vu que les certifications s'effectuent au moyen d'examens écrits et oraux, qui ne devraient pas être compris comme un processus de formation. Le fait de confondre certification et formation génère une confusion dans les processus et dans la manière de définir la compétence du guide européen, pour ensuite se référer à ces « différences » entre niveaux de formation dans les pays européens et demander un stage, une formation ou un examen afin d'équilibrer le niveau de compétence.

⁹³⁶ Betty Weiler, Rosemary Black, *Tour guiding research*, op. cit., p.118.

⁹³⁷ Branislav Rabić, "Tourist guiding as a new course in higher education...", op. cit. <http://comum.rcaap.pt/handle/123456789/10252>, consulté en août 2019.

Potentiellement, les associations de guides peuvent jouer un rôle de conseil et de représentation en tant qu'expert, en partenariat avec les établissements d'enseignement. Ainsi, elles participeraient à l'élaboration des programmes de formation, à la définition de la nature et du périmètre de la profession. Les pratiques décrites montrent qu'une telle implication est favorable pour l'organisation professionnelle de l'activité des guides.

Ce ne sont pas les possibilités de qualification qui font défaut, en Europe. Dans ce contexte, le concept de compétence permet de repenser la relation de travail comme un engagement réciproque et un échange de services.

Les programmes de formations continues professionnalisantes ressemblent à une réponse polyvalente mettant en place des modalités de démarchage liées à l'ingénierie de la demande, pour répondre à la question de la professionnalisation mise en avant par le marché.

Le type de gestion, centralisé et direct, de la compétence a pour objectif de garantir la normalisation des comportements et de définir les capacités requises pour une activité. L'exemple autrichien est reconnu, parmi les guides, comme l'un des plus favorables à la profession. Le cas français témoigne d'un effort marqué pour une amélioration de la formation des guides au cours des dernières années. Mais chaque système de formation est aussi fonction des caractéristiques spécifiques de chacun des pays européens.

Pour répondre au souhait de la Commission de faire de la formation un outil de rééquilibrage, la formation universitaire apparaît comme la mieux placée selon les cas observés pour prendre en compte, articuler la politique du patrimoine et viser tant le professionnalisme que la théorie et répondre aux exigences de la norme à différents degrés. Elle peut mobiliser les ressources humaines nécessaires pour assurer la formation au plus haut niveau, en délivrant également les diplômes qui correspondent à l'employabilité. Mais, pour ce faire, la norme ne suffit pas, il faudrait baser la formation également sur les valeurs, les compétences de base, en cohérence avec la politique culturelle et patrimoniale.

Les termes formel, informel et non formel sont peu opérationnels. Ce sont des notions d'usage pour penser l'éducation, la formation et l'apprentissage tout au long de la vie, qui proviennent de la Commission européenne et du CEDEFOP⁹³⁸. Cette situation n'est pas étrangère aux nécessités d'une époque où les connaissances ne peuvent plus, toutes, être

⁹³⁸ Centre européen pour le développement de la formation professionnelle. La mission du CEDEFOP est de soutenir la Commission européenne dans le développement des politiques de formation professionnelle et technique, en Europe, et de contribuer à leur implantation.

acquises dans la pratique quotidienne des métiers et où les établissements d'enseignement ne peuvent plus préparer, seuls, une main-d'œuvre pour des emplois et des compétences en évolution constante...

Organisation par le haut, protection juridique, régulation de l'activité et contrôle des licences apparaissent, aujourd'hui, comme les garants de la reconnaissance de l'activité, aux yeux des exécutants de l'activité. En l'absence d'exigences de qualification, l'accès à la profession serait ouvert au travail illégal et ne nécessiterait aucun effort ni obligation des praticiens. Compte tenu de la spécificité de l'activité, qui consiste en une extrême mobilité sur le plan du contenu (adapté à chaque fois aux attentes des visiteurs et gérants des lieux de visite) et du mode d'exercice (activité saisonnière souvent secondaire), il y a un risque de déformation par ceux qui n'auraient pas suivi de formation appropriée, d'autant qu'il n'existe pas de moyens pour contrôler ces pratiques « nouvelles ».

Étant donné que la profession de guide est une entreprise qui finalement s'inscrit dans un cadre libéral, le risque d'une déréglementation de l'exigence de qualité et d'un défaut de protection des consommateurs est, sans doute, toujours présent de toute façon ; par exemple, méconnaissance des règles de sécurité et du régime juridique local concernant les visiteurs.

En ce qui concerne les normes visant l'homogénéisation des compétences, la responsabilité de sanctionner la formation assurée par l'institution délivrant un diplôme unique qui soit une référence claire pour les employeurs, revient à l'État. Il s'ensuit que la gestion de la compétence devrait incomber à la profession et son contrôle, à l'État. Dans ce cas, les organismes de type Chambre de commerce sont un lieu où se rencontrent pouvoirs publics et acteurs économiques pour mettre en adéquation l'offre et la demande en termes d'emploi.

Les partenaires impliqués dans l'organisation de la formation ont des tutelles différentes. Ces partenariats sont donc internes, mais ils peuvent être également transversaux. Paradoxalement, bien qu'officiellement souhaités, les échanges se heurtent aux problèmes des conflits d'intérêts ; pourtant ces échanges sont entretenus par les mêmes donneurs d'ordres. Cette situation se traduit par un financement faible du projet de formation et pose la question de la cohérence entre les différentes pratiques de la gestion de compétence (recrutement, gestion des parcours et des stages, accompagnement, etc.).

La confusion entre les procédures de certification, de validation des acquis, des inscriptions sur les registres, des formations universitaires au niveau licence ou master, ainsi que les types de formation menant vers le même exercice du métier, pourraient participer à

l'amplification du problème de la précarité. De plus, les conditions de travail peu favorables pour les investissements personnels vers la professionnalisation freinent l'engagement des guides sur cette voie.

Les résultats des recherches menées en ce domaine démontrent que la formation et l'éducation des guides sont à la fois dans l'intérêt des guides, des donneurs d'ordres, des institutions d'éducation et de l'industrie. Au niveau individuel, la formation peut accroître les connaissances des contenus de la visite, affiner le produit touristique et permettre l'acquisition de compétences spécifiques, en améliorant l'employabilité des guides, leurs conditions de travail et de rémunération. Différencier la formation en plusieurs niveaux peut être encourageant pour développer les compétences spécifiques et mener vers un emploi pérenne à temps plein. Le guide formé peut mieux s'organiser face à l'employeur et dans la situation de travail. Il est également plus stable et fiable pour l'industrie dans la vision à long terme. Au niveau de l'ensemble de l'industrie, la formation peut encourager professionnalité, sécurité et promotion des régions comme des destinations.

La standardisation de la formation facilite, certes, sa portabilité. Cependant, le standard ne parvient pas à englober l'activité des guides dans son intégralité, compromettant ainsi l'apprentissage de la compétence surtout spécifique et locale. Cette approche ne prend pas en compte la capacité d'apprentissage individuelle.

Du point de vue de l'évaluation des politiques, la réglementation professionnelle a un impact direct sur le fonctionnement du marché du travail. Malgré ce constat, les paramètres de qualité, de prix, de disponibilité des travailleurs et de l'accès aux opportunités de travail sont rarement pris en compte. Pourtant, la relation entre la réglementation et la qualité de service est étroite.

La protection du consommateur contre des praticiens incompetents est renforcée par la politique de libre-échange. L'intérêt général est l'argument le plus fort de la politique publique de réglementation professionnelle. Or, les consommateurs ne peuvent pas facilement obtenir des informations ou ne possèdent pas les connaissances nécessaires pour évaluer la qualité du produit ou du service avant son achat, en particulier lorsqu'il s'agit d'un service nécessitant des connaissances et des compétences spécialisées.

Des exigences minimales imposées par la qualification et l'accès de la profession se basent sur la reconnaissance de l'expérience professionnelle et la formation continue. La carte professionnelle de guide représente les exigences minimales de qualification pour accéder à la

profession. Ceux qui délivrent des prestations de mauvaise qualité devraient être exclus naturellement. Oui, mais par qui ?

La réduction de ces exigences déjà minimales de qualification rend, ainsi, la profession encore plus concurrentielle. Ceci peut affecter la qualité du service rendu au consommateur, avec le risque d'une segmentation des services de guidage. Une présentation de qualité ne serait ressentie que par les consommateurs se situant dans les quartiles moyens hauts de la répartition des revenus. Dans le discours des guides professionnels, la formation apparaît souvent comme un garant formel de qualité de service. Mais on a vu qu'il est impossible d'affirmer que le diplôme garantisse une carrière de guide réussie. De plus, il serait réducteur de penser la formation exclusivement en termes de qualité, surtout quand elle est mesurée uniquement par la satisfaction des visiteurs. La qualité de service n'est pas liée non plus seulement à la compétence de guide, et compétence ne veut pas dire formation.

Pour toutes ces raisons, la réglementation devrait être analysée à la fois en fonction des compétences, du prix et de l'accessibilité des services. Cela voudrait dire qu'on reconnaît la relation entre la qualité du service de guide qualifié et le nombre de guides qualifiés présents sur le marché. Enfin, la carte professionnelle n'est pas suffisante pour encourager les guides à améliorer sans cesse la qualité de leurs services. Ainsi les exigences minimales pour accéder à la profession peuvent devenir des critères d'excellence.

Mais nous savons aussi que la réglementation ne garantit pas la qualité. Cela indique que la qualité est un concept plus vaste et peut être sous-estimé autant par les gouvernements que par les guides. Les différents registres qui entrent en jeu autour de ce concept nécessitent plusieurs degrés de réglementation. Pour ce faire, il faudrait d'abord dissocier ces registres sur le plan théorique. C'est la raison pour laquelle l'analyse des différents points de vue, contextualisés, est intéressante. Les caractéristiques des produits et du service, on l'a vu, déterminent leur prix.

Quelles sont les perspectives des formations ouvrant droit à la carte professionnelle de guide-conférencier ? Quelles spécificités donner aux licences professionnelles et masters spécialisés qualifiant à la médiation culturelle ? Quelles adaptations des formations convient-il de mettre en place par rapport aux nouvelles problématiques des métiers du guidage et de la médiation⁹³⁹ ?

⁹³⁹ Réunion interministérielle, état des lieux des formations des guides, Paris, 2015, voire volume II, annexe n°1.

Cela ne diminue pas pour autant la question du rôle et du statut de guide dans la pratique de la visite, qui renvoie aux modalités de formation. Quelle politique ? S'inspirant de quel modèle ? Quel rôle pour l'État, contraint par les impératifs légaux de la Commission européenne ?

Quel rôle pour les États membres de l'UE, ayant l'obligation de retranscrire dans leur droit national les directives de l'Union européenne ? Il y a lieu de rappeler que l'évolution de la réglementation des guides est née du souci de libéraliser les offres des services dans les années 1990 et 2000. Si la question de la formation des guides est née de cette vague des crises d'emploi dans les années 1990, cela peut contenir une part de la réponse. Peut-on résoudre des problèmes de précarité de la profession en formant mieux les guides ?

CONCLUSION GENERALE

Le but de notre démarche était de présenter un panorama de l'activité du guide professionnel en Europe, dans son contexte juridique, économique et social. Pour ce faire, nous avons dressé un inventaire des manières de comprendre, d'exercer ce métier et de voir l'évolution de sa compétence. Les données qualitatives recueillies tout au long de cette thèse en permettent une description et des explications ancrées dans le contexte européen. Nous présenterons d'abord les apports théoriques de ce travail doctoral, avant d'aborder notre démarche.

1. Démarche de l'analyse critique

Notre recherche avait pour ambition d'offrir une photographie compréhensive de l'activité des guides, aujourd'hui, en Europe, en définissant sa nature et son champ d'action ; de proposer une évaluation de la nature de l'activité du guide européen, en mettant l'accent sur son analyse qualitative et la réflexion critique des contextes dans lesquels elle opère.

Nous sommes partis avec la volonté d'explorer comment, en Europe, les guides répondent à l'évolution de la culture et de son environnement, à travers l'accueil et l'accompagnement des publics. De quelle façon précise interprètent-ils les mentalités du territoire et contribuent-ils, ainsi, à la valorisation du territoire dont ils sont les représentants ? Par quels biais les guides le rendent-ils accessible à leurs visiteurs en interprétant son contenu ? S'intègrent-ils dans la notion plus vaste de médiation culturelle et patrimoniale et, par là même, dans le champ de l'information et de la communication ? Notre problématique a été construite à partir du constat que la profession de guide évolue de manière accélérée depuis les réformes conséquentes dans les pays de l'Union européenne, entamées depuis 1990 et mises en œuvre à partir de 2000. En conséquence, la profession subit différentes crises, juridique, économique et sociale, ce qui l'a positionnée face au choix entre l'exercice de la profession et une prestation de services.

Animée par ce questionnement, nous avons entamé notre démarche exploratoire en diffusant un questionnaire auprès des guides représentants des associations nationales et membres de la Fédération européenne des associations de guides professionnels, dont 23 sur 30 réponses soulignent une dissonance entre l'encadrement local et le discours normalisateur européen. Les guides rencontrés déploraient la concurrence déloyale avec les activités

bénévoles ou profanes sur leur territoire professionnel. Ainsi nous sommes-nous fixé les premiers objectifs, à savoir :

- suivre les changements de statut juridique, fiscal et social dans l'ensemble représentatif des pays européens et donner une vue synoptique de l'activité aujourd'hui ;

- comparer les différentes perceptions de l'activité de guide en Europe, saisir les traits caractéristiques qui la distinguent d'autres formes d'action culturelle ; proposer, enfin, des pistes de réflexion sur sa pertinence et ses enjeux actuels.

Pour répondre à ces interrogations, nous nous sommes adressée à trente guides experts auprès desquels nous avons mené des entretiens compréhensifs semi-directifs, avec l'intention de rassembler et de décrire les représentations des guides qualifiés, actifs et impliqués dans l'organisation du guidage au niveau européen. Les points essentiels qu'on peut en dégager fondent les lignes directrices de notre thèse. A la lumière des données obtenues, nous nous sommes convaincue de la situation critique de la profession provoquée par un malentendu entre les autorités européennes, les autorités nationales et le corps du métier. Il est devenu évident que les deux parties, instances politiques et corps de métier, ne définissaient pas l'activité de même façon et tenaient des discours divergents. Pour tenter de comprendre ces dissonances, nous avons poursuivi notre démarche auprès du législateur et des acteurs responsables de l'organisation de la profession. D'abord en France, à la direction des Entreprises du ministère de l'Economie et des Finances, et au département des Publics du ministère de la Culture et de la Communication, puis à la Commission européenne.

A partir de la comparaison de ces discours, nous avons pu élaborer le fil conducteur de notre thèse : il n'y a pas un guide européen au regard du discours normalisateur de la Commission, mais des guides nationaux qui rentrent en opposition plus ou moins prononcée avec leurs propres législations. Ce constat a été déterminant pour la suite de notre démarche et nous a amenée à observer l'activité de guide en partant de la nature de l'activité resserrée autour de la visite guidée : ainsi, 18 visites guidées ont été suivies principalement dans les grandes villes européennes. A partir de cette observation, il est devenu évident que le discours européen, soucieux de la qualification professionnelle dans le domaine du « service », s'éloignait de celui du guide, représentant de la réalité du métier sur le terrain. Le plus intéressant est que les deux discours n'apparaissaient pas comme incompatibles, mais différents. Les guides soulevaient de façon urgente des problèmes liés à la reconnaissance de leur compétence, aux relations avec les institutions les encadrant et à la protection de leur mandat dans les lieux du guidage par

rapport aux intervenants non qualifiés. La Commission, elle, évoquait les problèmes de l'ouverture du Marché unique, de la libre circulation et de la normalisation des pratiques.

Ce constat de discours divergents nous a encouragée, enfin, à élaborer un corpus documentaire afin d'observer l'évolution du lien entre tourisme et médiation culturelle, à travers la manière d'exercer la profession de guide sur le territoire européen. Pour donner suite à cette étape, nous avons pu compléter le message central de cette étude par l'observation suivante : les guides sont au centre des processus décrits et la manière dont ils participent dans l'échange des biens et des services, spécialisée, nécessite une qualification et ne peut exister sans un dialogue soutenu entre le monde de l'enseignement, du travail et de la législation.

Ces points que nous venons de commenter nous ont conduite à la formulation de l'hypothèse qui a organisé notre réflexion à la suite des objectifs ainsi définis. Nous appuyant sur les constats des investigations exploratoires menées en amont, nous sommes arrivée à l'énoncé suivant : la compétence du guide qualifié évolue dans un cadre cohérent et organisé par des énoncés stratégiques, des lois et la logique socio-économique (néo)libérale, orchestrée par les institutions européennes. Dans ce cadre, l'activité de guide se structure en profession libérale d'accompagnement des visiteurs, à travers les fonctions de représentation et d'interprétation du patrimoine ; l'éducation et la formation organisent la conception du cadre de la profession.

Pour mener à bien ce projet, notre raisonnement s'est construit en articulant une réflexion centrée sur les dimensions (ou concepts) de la médiation de la reconnaissance et de la compétence dans le domaine du patrimoine. La dynamique engagée par nos choix méthodologiques pour explorer l'articulation entre ces éléments nous a incitée à sélectionner les auteurs des disciplines des sciences de l'information et de la communication, de la sociologie du travail et du droit économique.

Les paramètres de la dynamique engagés proviennent du domaine du savoir, du savoir-faire, du savoir-être dont les variables sont la fonction et le rôle du guide découlant de la définition de la profession élaborée par Claude Dubar, Pierre Tripier et Valérie Boussard :

- Une opération intellectuelle est associée à des responsabilités individuelles.
- Sa base scientifique est issue d'un savoir théorique.
- Des applications pratiques existent sur ce fondement théorique.
- Le corpus théorique et pratique demeure transmissible par un enseignement formalisé.

- Les professionnels s'organisent eux-mêmes en associations.
- Un code commun d'éthique est établi par le corps des professionnels.

Pour démêler ce nœud de concepts et de notions, en premier lieu, nous nous sommes inspirée des auteurs clés que sont, entre autres, Serge Chaumier, Rosemary Black, Betty Weiler, Luis De Brito et Jean Louis Tornatore dont les travaux montrent notamment que la médiation culturelle vient replacer le phénomène du guidage et que, dans ce contexte, il est nécessaire d'interroger l'évolution de la fonction de la représentation du guide ainsi que le degré de formalité de son environnement. En parallèle, nous avons nourri un intérêt pour resituer l'activité de guide par rapport à ce champ d'action.

Ainsi, il nous a semblé opportun de présenter, dans le développement qui suit nos conclusions générales. Nous précisons dans un premier temps les apports de notre recherche et, dans un second temps, l'analyse critique de notre démarche. Enfin, nous proposerons quelques perspectives qui pourraient être envisagées à partir de ce travail.

2. La compétence du guide

Face au constat évoqué, notre réflexion nous a amenée à privilégier les connaissances produites par les auteurs qui étudient l'activité de guide selon une approche contextuelle, essayant d'englober son mode d'existence dans la société à travers les relations qu'elle entretient avec son environnement. Très peu d'auteurs, aujourd'hui, questionnent le cadre stratégique de l'activité de guide et ses relations avec les institutions.

Les travaux provenant du domaine de la muséologie, de la sociologie de travail et de l'anthropologie ont nourri notre réflexion. En même temps, nous avons décidé de rester ouverte aux éclairages provenant de différents champs des sciences sociales et humaines pour expliquer les positionnements, les logiques et les stratégies employés pour organiser le phénomène du guidage. Mais le vrai but était de croiser les savoirs issus du terrain de la recherche (recueillis à travers les enquêtes menées) et les explications théoriques que nous avons estimé pertinentes.

En premier lieu, un travail sur une définition de l'activité et de son périmètre s'est imposé par nos choix méthodologiques. A partir de ce travail, et considérant l'art du guide reconnu en tant qu'action professionnelle située dans le champ de la médiation patrimoniale, à travers l'interprétation et la représentation – que ce soit dans un musée, hors-les-murs ou sur un site protégé –, il nous est devenu possible d'observer comment la politique publique de l'Union européenne est transposée dans ce type d'action.

Ce constat a renforcé notre intention de décrire les représentations des acteurs pour rendre compte de la situation actuelle et identifier de quel type de communication il s'agit dans le cas du guidage, en partant de la nature de l'activité telle qu'on peut la cerner dans le cadre de la visite guidée.

A la faveur de ces différents cheminements, nous avons pu, d'abord, mesurer les écarts entre ces trois définitions (formelle normalisée, contextuelle et spécifique situationnelle), puis fixer les lieux de tensions, repérer les débordements et, enfin, proposer une certaine compréhension des notions de guidage, de la compétence spécifique du guide et de la médiation culturelle ou interculturelle qu'il mobilise dans son action. Les deux niveaux de réflexion, descriptif et explicatif, ont mené vers une analyse des concepts par extension, ce qui a été nécessaire dans la recherche multidisciplinaire et transversale, propre aux sciences de l'information et de la communication, malgré l'analyse parfois alourdie par leur nombre et leur description.

De là, nous avons pu déduire plusieurs manières d'être guide – tel qu'on le comprend aujourd'hui. D'abord, c'est exercer une activité professionnelle d'une manière libérale. Ceci nécessite une compétence individuelle spécifique et directe d'accompagnement de visiteurs aux fins de leur transmettre des contenus patrimoniaux. Cette transmission consiste en une mission d'interprétation et de représentation, qui implique la médiation, ce qui permet de solliciter la compétence collective indirecte du citoyen et de combler le besoin d'appartenance à un collectif. Le guidage passe par la maîtrise d'un langage approprié et adapté à la situation rhétorique, pour garantir que les actions entreprises des visiteurs, dans le cadre de la visite guidée, respectent les règles du fonctionnement local. Les modalités de l'activité sont façonnées par les attentes du visiteur, mais également du visité. Le guide assure la transmission des valeurs aux publics spécifiques de la visite guidée. Les services du guide revêtent un aspect didactique avec une notion d'aide à la personne prononcée. Le guide est individuellement responsable de la relation interpersonnelle entre le visiteur et le visité. Son discours est doublement orienté par les attentes des visiteurs et par la situation rhétorique. Cette dernière dépend fortement de son statut d'emploi et de la représentation que nourrit le guide de sa compétence. De plus, il s'agit de messages codés, reçus, interprétés et retransmis dans le processus plus vaste du patrimoine. Cette expérience s'appréhende en majorité par les pratiques langagières. Le discours et la langue de travail du guide relient les expériences patrimoniales en vue d'une appropriation du lien à la mémoire que l'on cherche à conserver et à protéger. Autrement dit, c'est en se déplaçant dans l'espace (par les commentaires autour des objets et

des processus) et en observant le paysage qu'on lui donne du sens et, par une diffusion contrôlée de l'information qu'on le préserve et le valorise. Cette observation passe par des images verbales, dotées d'une puissance symbolique que suscite la situation rhétorique.

Nous avons passé en revue les principales approches de l'activité du guide qui ont permis d'évaluer sa nature, mais aussi son environnement. L'observation de l'activité du guide dans son milieu naturel demandait de questionner surtout son rapport aux institutions. De là, nous déduisons sa forte dépendance à l'égard du milieu institutionnel, autant par son statut d'emploi que par le contenu et l'organisation des visites guidées.

Le focus de notre recherche centrée sur l'adéquation entre la définition que véhiculent ces institutions dont l'activité relève et celle qui émerge du terrain, permet de confirmer qu'il s'agit d'une prestation à la fois physique, intellectuelle et symbolique. Ces deux derniers aspects ne peuvent pas être saisis aujourd'hui par les procédures administratives. En revanche, cette pratique évolue en fonction de son cadre. La reconnaissance de ce cadre est sa condition d'être, mais la reconnaissance de la profession en tant que producteur des contenus des messages transmis demeure problématique.

Aux croisements de nos données terrain-bibliographie, les possibilités de débordement de la définition consensuelle se sont avérées nombreuses. L'acte de connaissance appliqué à l'activité de guide permettait de préciser ses coordonnées dans le système national, puis dans la construction européenne, en tant que profession de la communication rattachée au secteur de la culture par son lien au patrimoine. Autrement dit, il s'agit de l'action patrimoniale exprimée dans la pratique communicationnelle. Le reconnaître permet de valoriser la compétence des guides européens, ainsi que leurs apports potentiels à la société et à l'intérêt commun. Notre regard s'est précisé au fil des deux dernières enquêtes, mettant de plus en plus en lumière la charge politique du guidage ainsi situé. A travers la visite guidée, se vit une expérience patrimoniale. L'expérience patrimoniale se caractérise par le lien à la culture ; la visite guidée la situe dans le temps et sur un territoire. Explorer l'activité de cette manière ouvre la possibilité de la comprendre, dans le cadre du patrimoine, comme une expérience.

L'analyse que nous avons opérée d'une telle situation montre que la compétence individuelle de guide n'est pas stabilisée. Mais la compétence collective des acteurs impliqués dans l'organisation du guidage émerge et tend à s'affirmer par les canaux de la participation propres au régime démocratique. Par la notion de compétence, nous avons pu aborder les problématiques d'appartenance, de professionnalité, de socialisation et de gestion qui ont

complété notre questionnement de départ. Ainsi, une certaine profondeur du raisonnement a pu être atteinte et elle nous a permis de ne pas nous égarer dans les stratégies employées dans les discours propres à la défense du métier.

Il est apparu, à travers ces problématiques, que la compétence peut faire l'objet d'une normalisation. De cette manière la compétence du guide a pu être déployée au sein d'un processus de création normative. Aussi convient-il de préciser que cette compétence est encadrée par l'organisation de formations de plus en plus normalisées, c'est-à-dire reposant sur l'adoption de règles communes, appliquées volontairement entre les parties prenantes.

Nous l'avons précisé, définir la compétence du guide dans ce contexte peut servir à comprendre la logique du processus de normalisation – lequel a pour objet la formalisation des savoirs, des règles de l'art et des usages techniques. Ces règles apparaissent comme fixées par les corporations de métiers, en vue de normaliser les pratiques et d'harmoniser les comportements. L'interrogation des conditions de cet exercice de régulation a mis le doigt sur le phénomène de la déréglementation généralisée, que nous avons effleuré, mais finalement, nous sommes restée concentrée sur la description de la modélisation des enseignements conçus pour former les guides professionnels qualifiés, en vue d'effectuer un état de la situation actuelle.

Ce faisant, nous arrivons au constat que définir la situation du guide représente une démarche idéologique. De fait, une profession organisée autour de l'expérience patrimoniale de l'accompagnement, qui représente une échelle modeste de professionnels indépendants, devient un lieu d'observation privilégié des innovations administratives en vue de renforcer la puissance économique de l'Union européenne.

Nous avons saisi que la définition constitue un enjeu aussi bien pour le guide que pour le visité et pour le visiteur. Elle dépend également de l'engagement des acteurs. Ce constat nous a amenée à questionner leurs rôles. Par-là, nous avons pu nous rendre compte des questions que soulève la culture envisagée comme un moteur économique⁹⁴⁰. En regardant les stratégies nationales de l'organisation de la profession, nous y avons relevé les notions de créativité, d'imagination et de regard critique identifiées comme des ressources sociales

⁹⁴⁰ Discours de José Manuel Durão Barroso, président de la Commission européenne, lors de l'Université d'été du MEDEF, à Jouy-en-Josas, le 30 août 2007 : https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/SPEECH_07_498, consulté en octobre 2020.

mettant en exergue les réformes entamées pour renforcer le mécanisme de régulation de la concurrence à travers la question de la normalisation de la qualification.

A ce stade de la recherche, nous nous sommes heurtée à un écart conséquent entre les documents et la réalité du terrain. Nombre de paradoxes ont été présentés et analysés tout au long de cette thèse. De là, nous avons déduit que, lorsqu'il n'y a plus de synthèse entre documents stratégiques et activité réelle, ces documents directifs ne représentent plus la culture, au moins celle des guides.

Pour expliquer ce phénomène détecté, nous nous sommes intéressée à la façon dont l'industrie du tourisme implique la marchandisation de l'activité de guide. Elle l'active par la logique fondée sur la consommation. Cela nous a permis de voir comment l'activité organisée de cette manière tendait à devenir un produit dérivé. En considérant les guides dans cette perspective, nous avons pu observer comment s'effacent les limites entre l'art de guider et la technologie administrative, jusqu'à remettre en cause la notion même de culture.

Dès lors, il apparaît que l'activité des guides européens est placée au centre du développement économique de l'Union européenne par leur rattachement au patrimoine, les guides étant manipulés par une illusion de travail indépendant. Le résultat d'une telle organisation permet de les maintenir dans le système autant qu'il est possible, plus précisément le temps que le travail de guide apporte une plus-value. Mais la figure même du guide perd ainsi définitivement de son importance : elle cesse d'être.

Pour éviter d'approcher les guides à travers un prisme trop manichéen (« ami » ou « ennemi »), nous l'avons précisé, la considération des aspects individuel et collectif de la notion de compétence nous a permis de fixer un principe de ce jeu de forces, dont l'explication nous est venue de Hans Kelsen et de sa théorie générale des normes⁹⁴¹ : « Qui veut la fin, veut les moyens », écrit-il. A la lumière de cette explication, nous avons aperçu une intention de justifier la crise identitaire de la profession provoquée par les restructurations législatives, sous prétexte de développement économique, et plus précisément par la notion de sécurité. Ce qui nous a étonnée, c'est la manière de définir la singularité : l'individu singulier, pour le législateur européen, c'est celui qui peut être le consommateur dans le monde de la

⁹⁴¹ « *Qui veut la fin veut aussi le moyen indispensable, nécessaire à la réalisation de cette fin.* » Mais la restriction signifie : qui veut la fin doit aussi vouloir le moyen nécessaire. Car la raison dont il s'agit ici est la raison pratique en tant que législateur normatif. Si quelqu'un ne respecte pas l'exigence selon laquelle celui qui veut la fin veut aussi les moyens, alors nous sommes en présence d'un cas où quelqu'un veut certes la fin, mais sans vouloir le moyen qui est nécessaire. Cf. Hans Kelsen, *La démocratie, sa nature – sa valeur*, op. cit., p. 20.

concurrence. La singularité désigne un choix de vie. L'orientation envers le consommateur provoque l'adaptation du contenu, qui met dans l'ombre le geste de la régulation. L'individu devient ce qu'il consomme ; s'il ne consomme plus, il disparaît.

Les réformes administratives – observées sous l'angle des sciences de l'information et de la communication – apparaissent comme les forces modifiant les relations à l'intérieur de la profession comme à l'extérieur avec les institutions, le visité et les visiteurs. De cette manière, nous pouvons observer les nouvelles manières d'agir, de penser, de regarder le monde. La pratique du guidage persiste dans ces espaces, mais elle manque d'une niche dans la communication médiatisée et risque d'être remplacée par la mise en place d'un récit épuré.

La définition formelle de l'activité de guide professionnel souligne la territorialité de sa compétence, ce qui souligne son ancrage dans un périmètre plus ou moins défini et précise le fonctionnement local. En revanche, elle réduit sa dimension communicationnelle. La définition par le champ de la médiation ouvre les perspectives d'affiliation qui mèneront nécessairement à repenser le statut d'emploi. La définition par la nature de l'activité observée démontre une certaine capacité de résister aux évolutions extérieures par les liens qui s'instaurent entre le guide et les visiteurs. La définition normalisée – bien qu'elle tende à banaliser l'activité – stimule la compétence collective de guide et le force à préciser l'intérêt commun de la profession et à se sociabiliser davantage dans son environnement.

L'intérêt que nous avons porté aux systèmes de formation à travers la gestion de compétence nous a conduit à décrire l'exercice de la normalisation, pour en dégager les premiers modèles de qualification visant à mesurer le degré de formalité de l'environnement de la profession.

Nous pouvons ainsi dire qu'il existe trois gradations entre les formations courtes, centrées sur la compétence spécifique adaptée au milieu d'exercice. C'est notamment le cas du Rijksmuseum aux Pays-Bas. Les associations proposent également des formations variées qui peuvent être du même type, mais qui peuvent aussi aller jusqu'à concourir avec la formation universitaire. Cela démontre le potentiel des associations professionnelles de la régulation et de la gestion de compétence d'une manière décentralisée. Enfin, le système universitaire représente le plus haut degré de formalité et souligne son incompatibilité avec les logiques du Marché unique. D'où un profil élargi du guide, plutôt universel que spécialisé.

Au terme de cette analyse, il convient de préciser qu'aujourd'hui ces trois manières de former les guides existent et selon les témoignages des guides recueillis, cela constitue une

meilleure façon d'organiser la profession, par rapport à la rotation par le marché et la libre concurrence. A travers cette observation, il est devenu possible de voir comment le monde de l'enseignement se rapproche de celui du travail et doit supporter, de plus en plus, le poids de la régulation de la main-d'œuvre.

Nous pouvons ainsi parler de la création de la catégorie professionnelle des guides qualifiés comme conséquence du processus de professionnalisation engendré par le développement du Marché unique. Nous nous sommes donc interrogée sur le territoire que couvre la compétence d'un guide normalisé. D'un côté, elle s'appuie sur les règles du métier ; de l'autre, les guides répondent aux nécessités sociales et à la demande commerciale, si bien que leur statut d'emploi se transforme et modifie leurs manières d'exercer.

Notre recherche a permis de l'explorer comme un geste volontaire du guide de formaliser l'action socioculturelle située dans le fonctionnement démocratique libéral hybride, où la compétence, dissociée de la capacité, permet de décrire le régime qui la crée. Il a été nécessaire de préciser le fonctionnement normatif actuel, pour déterminer s'il exige de la compétence, ou s'il suffit que les guides soient simplement capables d'accomplir leurs tâches. Il s'est avéré que minorer la compétence par rapport à la capacité est propre à l'approche fonctionnaliste – dominante dans les actions entreprises par la Commission européenne. Dans ce cadre, il est surtout important que la prise de décision collective soit fiable ; et l'aptitude individuelle n'a d'importance que dans la mesure où elle garantit l'efficacité de la prise de décision collective. Il nous est apparu que le manque d'aptitude individuelle est moins problématique qu'on ne le pense généralement : les guides individuellement peu fiables peuvent être des membres constitutifs d'un collectif sûr. Compte tenu de la contingence du lien entre fiabilité individuelle et fiabilité collective, les fonctionnalistes ne se soucient de la fiabilité individuelle qu'indirectement : il suffirait que les individus possèdent le profil individuel nécessaire, pour prendre des décisions collectives vis-à-vis l'intérêt général.

Dans les conceptions hybrides, le souci de la compétence, comprise comme la capacité à exécuter les tâches, est moins important que dans les conceptions purement fonctionnalistes. Mais le problème est qu'une très grande variété de positions peut être classée dans la catégorie « hybride » ; car, selon le principe de subsidiarité, il n'est pas souhaitable d'indiquer la forme d'organisation démocratique qui devrait être privilégiée.

Interprétant le patrimoine, le guide est amené à accomplir certaines tâches liées à la politique publique (de représentation, de visibilité...). La capacité d'accomplir certaines tâches

liées à la politique désigne la compétence politique. Au sein de la démocratie, la compétence politique apparaît comme synonyme de compétence dite démocratique, et c'est une compétence spécifique⁹⁴². Le fait d'être reconnu comme compétent est inhérent à la norme, non à la perception qu'on peut en avoir. Il importe ici de noter que la compétence politique n'est pas la compétence instrumentale ou fonctionnaliste. Par exemple, la tâche qui consiste à identifier les risques exige plus qu'une simple connaissance des lois ou des règlements.

Le guidage s'affirme ainsi comme une liberté qui, dans les termes de Hans Kelsen, « [...] n'est possible que si l'on n'est pas dominé par la puissance d'un autre, ce qui suppose à la fois l'égalité et l'existence d'un pouvoir qui soit en mesure de la garantir ». Nous avons cherché à rendre compte de la complexité de l'exercice de régulation, dans le cas des guides. De là, il est apparu que voir l'activité à travers la réglementation, c'est éveiller l'illusion que ces individus forment une unité par tout leur être, alors qu'ils ne lui appartiennent que par quelques-uns de leurs actes. C'est pourquoi, en évoquant la profession de guide, nous pouvons parler d'un écart entre les lois et la réalité. La figure du guide s'éloigne de la vision que propose la législation en place et souligne la nécessité de revoir l'approche du patrimoine. Ici, nous souhaitons remarquer que le débat mené, en France, autour de cette question a conduit vers la naissance d'une nouvelle loi⁹⁴³ relative à la liberté de création, à l'architecture et au patrimoine. Ces dispositions modifient plusieurs codes, parmi lesquels celui du patrimoine pour lui attribuer un rôle d'opérateur social.

Questionnant les raisons des actes de la Commission européenne, nous avons pu prendre conscience que la « rationalisation du pouvoir » repose sur les groupes d'intérêts⁹⁴⁴. Les guides isolés ne peuvent acquérir aucune influence réelle sur la formation de la volonté générale les concernant : ils n'ont pas, du point de vue politique, d'existence véritable. Ceci explique la naissance des deux normes concernant la définition de l'activité, mais surtout la montée en puissance de la Fédération européenne des guides et la professionnalisation rapide des syndicats. La représentation professionnelle et l'organisation des individus en profession se fondent sur une communauté d'intérêts. Le succès de son activité dépend d'une organisation systématique de contrôle, sans laquelle dans un système démocratique elle ne peut pas durer. Face à ce constat, nous avons rencontré une difficulté sur le terrain d'exercice du métier pour

⁹⁴² Matthias Brinkmann, "The concept of Political Competence", in *Critical Review*, 2018, 30-3-4, 163-193, op.cit p.99

⁹⁴³ Loi n° 2016-925, du 7 juillet 2016, relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine.

⁹⁴⁴ *Ibid*, p. 19.

identifier l'autorité capable de reconnaître la compétence de guide. En effet, la pluralité des entités ayant le pouvoir de décision est une caractéristique de ce terrain. L'existence d'une telle organisation suppose un savoir-être civique déplacé avant le savoir-faire en matière d'interprétation du patrimoine, dans le contexte de la libre circulation.

À cela s'ajoute la spécificité du régime démocratique européen, sa configuration libérale, où la flexibilité, la responsabilité des travailleurs concernant leur employabilité, l'injonction à la formation professionnelle qui sont autant d'éléments par lesquels le concept de compétence se rattache au modèle du fonctionnement démocratique libéral. Ancrée dans un tel milieu de travail, la notion de compétence véhicule le langage de la performance et de l'adaptabilité.

Cette connotation détermine la gestion et les démarches d'acquisition des compétences. Le discours dans les normes les décrivant accentue les types de savoirs, mais ne précise pas leur esprit. Cependant, quand il s'agit de formation, le ton devient plus prescriptif et la modalité d'emploi de la notion de compétence se définit comme pragmatique.

Nous considérons ainsi que ces connotations subjectives, ajoutées à la signification de la compétence de base, soulignent la tentative d'élaborer des mesures concrètes de soutien du Marché unique. L'une de ces mesures est la création du régime de mobilité fondé sur la libre circulation, propre au régime européen en vigueur⁹⁴⁵. Ici, la logique du marché intérieur ne peut constituer un moyen de discrimination, ni une entrave injustifiée à la libre circulation. La notion de « raison impérieuse d'intérêt général » – qui traduit la « logique dominante du « Marché intérieur » de la directive « Services » – représente les limitations de ce mode opératoire. De ce fait, l'emprise communautaire sur les compétences nationales oblige à envisager l'interprétation du patrimoine sous l'angle de la prestation de services et à protéger le consommateur.

Cette multiplication des références aux principes et aux droits des consommateurs sert à occulter l'aspect de « libre prestation de services », afin de rendre « politiquement acceptable » la codification de la jurisprudence libérale que les directives établissent. Ceci confirme la volonté politique du législateur, qui entoure les directives et les recentre sur les droits des consommateurs. Car s'il n'y avait pas de volonté d'occulter l'empreinte libérale, il aurait très bien pu viser les principes de libre circulation, alors que la mention plus large de

⁹⁴⁵ Fondé par l'article 114 de TFUE.

« libre circulation » est souvent préférée à celle de « prestation de services » qui provoque, encore aujourd'hui, des attitudes de méfiance. Les moyens d'occultation de la connotation libérale sont connus comme étant triples⁹⁴⁶ :

- l'inclusion de la proposition dans un cadre social fragile,
- la mise en exergue de principes généraux communs,
- et la discrétion de la dimension de « services ».

La volonté de dissimuler les connotations libérales est liée à l'empreinte fortement utilitaire de la notion de « prestation de services » sur les notions d'« accompagnement » et d'« interprétation », qui, elles, sont plutôt d'ordre immatériel. Ceci engendre une polarisation des positions.

Considérant alors les apports de notre recherche, nous déduisons que le développement de la formation constitue un facteur déterminant dans la formation du guide. Ce développement est envisagé par les experts comme un dispositif de la politique patrimoniale et un champ d'action où s'exprime l'intérêt commun. Dans cette perspective, le guide devient un instrument de ce dispositif et fait partie de l'intérêt général. Située ainsi, son action provoque un conflit entre le secteur public et le secteur privé. La réponse aux tensions issues d'une telle situation pourrait être la reconversion de la politique patrimoniale en politique publique.

La politique patrimoniale devenue publique ne viserait plus à réguler le guide selon les lois, mais à établir les normes que le guide serait amené à adopter de son propre gré. Ces normes lui attribueraient du pouvoir ; mais elles l'isoleraient de son environnement. Ce dispositif d'attribution de pouvoir ne viserait plus le guide, mais son être ou ses manières d'être, en organisant les gestes, la parole, la communication. Le comportement imposé par des normes deviendrait comme inné. Il en découlerait une nécessité de transparence dans la transposition des normes. Il est devenu clair que, lorsqu'on cherche à réguler les manières d'être des guides, ceux-ci y résistent par la polyvalence et la pluriactivité.

Nous avons situé l'activité du guide dans la médiation de la culture par le biais de la médiation culturelle. La notion de culture englobe d'une manière spécifique le travail, les loisirs, les échanges, la communication, les relations interpersonnelles. Le déplacement d'enjeu qui a pu être observé rend évident que c'est la mémoire que l'on cherche à protéger. L'atteste l'abondance des documents stratégiques régissant ce domaine.

⁹⁴⁶ Amanda Dubuis. *Les droits du patient en droit de l'Union européenne*. Bruxelles, Bruylant, 2017.

Ces résultats nous invitent à suggérer une ouverture pour le phénomène du guidage. Au regard de notre questionnement « de quoi nous parlent les conditions d'exercice de la profession de guide ? », nous suggérons à ceux qui souhaiteraient explorer le sujet d'interroger davantage la notion de responsabilité pour prendre en compte les éléments qui viennent d'être évoqués.

La réglementation de la profession pointe certaines tensions dans les pays. Il existe une corrélation entre la réglementation du pays et sa position au sein de l'UE. A l'aide des chartes de l'ICOMOS, nous savons que dans certains lieux décrits, avec des problématiques spécifiques, les visites sont surveillées et strictement réglementées. Ce sont les territoires des guides, mais de quel guide pourrait-on encore parler ?

En Europe, les systèmes de formation relèvent de traditions nationales. Le lien entre les structures de formation et le marché, le poids de l'apprentissage ou du diplôme, la relation entre qualification et statut du travailleur, varient en fonction des politiques publiques en vigueur, mais une harmonisation est imposée à la faveur de la construction européenne. Par conséquent, le guidage se transforme dans le mouvement entre deux mondes : celui de l'éducation rapproché de celui du travail. Ainsi émergent plusieurs spécialisations : guide-conférencier, guide-interprète, guide de nature, guide des sites protégés, qui demandent une redéfinition permanente de ces métiers. Le statut professionnel du guide et la reconnaissance de sa qualification viennent au centre des négociations. La gestion de compétence du guide implique la précision des rôles des acteurs impliqués dans la recherche d'une professionnalité optimale : il s'agit de l'État, des établissements d'enseignement, des associations professionnelles des guides qualifiés, des employeurs et des étudiants. Reste inexploré le rôle de l'université, qui représente une forme d'autonomie – nécessaire pour la formation à l'ouverture d'esprit.

Dans cette configuration, nous avons imaginé, à travers la recherche d'Edgar Morin⁹⁴⁷ sur les savoirs nécessaires pour l'éducation du futur, l'esprit éventuel de la formation des citoyens exerçant le métier de guides. Un des principes d'une connaissance pertinente est de développer l'aptitude naturelle de l'esprit humain à situer les informations dans un contexte ; apprendre les stratégies pour affronter les incertitudes, en vertu des informations acquises en cours d'action ; développer la compréhension qui est une réforme des mentalités, d'où la nécessité d'étudier l'incompréhension dans ses racines, ses modalités et ses effets ; renforcer la relation étroite entre l'intelligence et l'affectivité pour éviter les méfaits du déficit

⁹⁴⁷ Edgar Morin. *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur*. Paris : Éditions du Seuil, 2000, p. 14-128.

d'émotion ; faire usage de : « La rationalité constructive avec l'organisation théorique, réunies, [qui] sont le meilleur garde-fou contre l'erreur et l'illusion⁹⁴⁸ ».

3. Le risque de l'Europe

Les apports théoriques et des enquêtes présentés de la manière croisée sont déterminants dans le processus de vérification de l'hypothèse que nous avons formulée. Pour ce faire, rappelons-nous que la problématique sur laquelle repose notre recherche interroge l'évolution de la compétence de guide européen. Cette situation désigne son statut, constitué d'une manière d'être dans la société, ses capacités d'action et sa position sociale. A la lumière des données récoltées sur les terrains de recherche, il nous revient alors de vérifier notre hypothèse.

Les outils que nous avons employés tendent vers une démarche descriptive. Cette description rend compte de la situation actuelle de la profession de guide, dont on peut dire qu'elle est en crise face aux réformes relatives à la libre circulation. Au départ, il nous a fallu nous assurer si l'analyse de cette évolution passait nécessairement par l'observation des manières dont le phénomène du guidage est délimité dans son champ d'action et dans le cadre stratégique européen.

Ainsi, il nous a paru pertinent de vérifier, parallèlement, ce qui se passerait si nous regardions l'activité de guide à travers la réglementation. Nous l'avons fait, avec l'aspiration de pouvoir ainsi répertorier les pays dans des ensembles représentatifs. Car, au départ, la répartition formelle entre les pays laissait croire que l'Europe des guides se divisait en deux : les pays réglementant la profession et ceux qui déclaraient ne pas le faire. Mais, plus nous plongeons dans les données provenant de ce cadre stratégique et les croisons avec celles qui concernaient les représentations recensées des acteurs en amont et/ou en aval de la conception du guidage, par entretiens compréhensifs semi-directifs, plus une telle lecture s'éloignait de notre objectif visé et par rapport à ce que nous découvrons sur le territoire professionnel des guides européens qualifiés.

Nous avons évoqué dans le chapitre II les risques de « forcer » la théorie. Cependant, il est maintenant évident qu'il nous serait difficile d'expliquer les phénomènes rencontrés comme celui de la normalisation, du discours rhétorique ou de la compétence, sans avoir recours à aucune théorie. Par exemple, si nous prenons uniquement la situation du métier défendu par les guides, sans la corréler aux problématiques du secteur du patrimoine, nous nous retrouvons

⁹⁴⁸ *Ibid.*, p. 25.

face à une démarche syndicaliste. Or, le mouvement d'un groupe d'intérêts des guides, croisé avec les problématiques de la singularité des régions – confrontées désormais à des flux considérables de visiteurs provenant d'autres cultures. Les guides sont au centre de cette confrontation, mais pour la comprendre il nous a fallu décrire les positionnements des acteurs.

Nous avons donc pris un risque, celui d'observer l'évolution de la profession de manière holistique. Il était risqué, en effet, de se lancer dans une observation sur une étendue aussi vaste que le continent européen. Il s'agissait d'englober un échantillon large et situé dans l'actualité, et ce n'était pas démarche aisée. Tout en étant consciente du biais analytique que pourrait présenter une « illusion holiste » d'accorder aux événements plus de convergence et de cohérence qu'ils n'en auraient en réalité, nous avons donc renforcé le critère d'analyse de la représentativité. Ainsi, il a été nécessaire de veiller sur les degrés de la représentativité des discours recensés, ce qui a mené à l'échantillonnage présenté au début de ce travail.

Finalement, l'approche compréhensive dans l'esprit holistique s'est avérée fructueuse, en ce sens qu'une perspective large permet de mieux percevoir les liens et mouvements structurant l'existence de l'activité de guide, aujourd'hui, en Europe. Ceci provient également du fait que les guides accueillent les visiteurs provenant du monde entier. Ce faisant, ils restent relativement peu mobiles et enracinés dans leur lieu de travail réduit dans l'espace physique. Mais, et c'était notre moteur, si nous les regardons à travers le contenu de la visite guidée et la manière d'exercer leur profession, nous pouvons percevoir les guides situés au croisement de cultures multiples dans lesquelles ils se déplacent sans cesse.

A partir de leurs savoir-faire, savoir-être et devoir-agir locaux, nous avons pu retracer la dimension humaine de la visite guidée qui peut être considérée comme une des approches d'appropriation du patrimoine. Par là même, mobilisant le concept de médiation pour délimiter le champ d'action des guides, il s'est avéré que le facteur humain ne se limite pas à la compréhension des écarts des mentalités : sa prégnance se manifeste dans le quotidien des pratiques collectives.

Un autre enseignement issu de notre parcours d'exploration dans l'esprit holistique tient dans la remise en question des certitudes concernant le comportement organisationnel. Ces dernières dimensions ne peuvent se comprendre qu'en relation avec un contexte qui dépasse le cadre spécifique de l'activité concernée. Il en ressort que l'activité de guide s'analyse plutôt au prix d'une approche mettant en interrelation le social et la technique. On admet que nous avons opéré par séquences qui visaient au départ un découpage du champ d'action du guide européen

qualifié. Mais à l'issue des questionnaires exploratoires présentés dans la première partie, il est devenu évident que le comportement des guides, organisé en profession, ne peut être compris qu'en observant ses appartenances ou son cadre organisationnel. Comprendre ces processus requerrait un exercice holistique.

Ainsi, l'approche compréhensive a été cruciale pour pouvoir cerner le contexte et la dimension situationnelle de l'activité, la structure organisationnelle, la stratégie et la dynamique de l'action du guide dans son champ et sur le territoire professionnel. Néanmoins, il nous a fallu sans cesse nous adapter aux niveaux de langage pour atteindre à cette compréhension. Nous avons été confrontée, à ce stade de la recherche, au langage de la Commission européenne, extrêmement technique – certains termes ne pouvaient pas être compréhensibles que si l'on connaissait précisément le contexte juridique dans lequel ils sont élaborés et employés. Les discours administratifs des gouvernements ne se prêtaient pas non plus à être traduits immédiatement. De plus, les chercheurs qui s'intéressent à ce mouvement au niveau local rédigent leurs travaux en langue nationale, car il s'agit d'études spécifiques souvent adressées aux gouvernements. Tous ces éléments ralentissaient sans cesse le processus de notre propre investigation. Probablement serait-il avantageux, dans une telle démarche, de privilégier d'emblée les décisions conceptuelles relatives à la structuration et à la réduction des données. Cela ne pourrait pas se faire sans limiter l'analyse future en amont, mais il est risqué de se retrouver face à la double difficulté d'une surcharge des données et de l'impossibilité par là même de comparer les différents cas, trop nombreux.

Cependant, à ce stade final de notre travail, nous sommes convaincue que ce regard global permet d'identifier le lien tissé entre les différents milieux et acteurs concernés par le phénomène de guidage. Il est devenu, ainsi, possible d'étudier les règles de son fonctionnement. Ces caractéristiques ne pouvaient pas être déterminées sans recherche exploratoire, nécessaire surtout afin de produire une compréhension des concepts, qui reconvertis en codes trop abstraits pourraient empêcher de toucher à la signification profonde tant des phénomènes orientant les actions des acteurs impliqués, que de la dynamique de leur interaction. Pour démontrer à quel cadre nous sommes parvenue, nous présentons le schéma qui suit (Fig.6).

Dans cette figure nous pouvons voir que les employeurs ne sont pas étudiés. L'étude est basée sur les résultats de quatre grands groupes des données. Les flèches indiquent les relations prises en compte et qui reflètent les résultats empiriques en montrant de quelle façon

ces relations existent sur le terrain de recherche. La flèche entre les guides et les visiteurs désigne la manière sélective de la collecte des données.

Principe conceptuel organisant la thèse

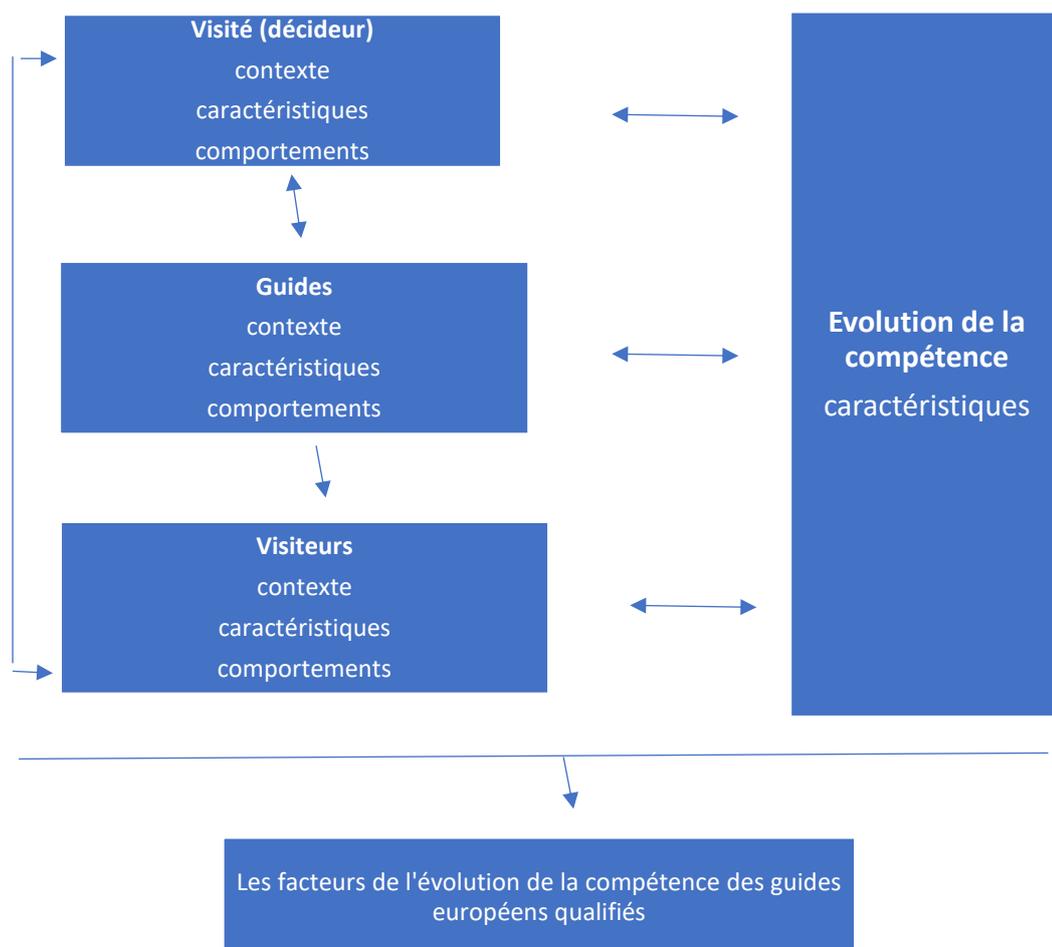


Fig.6 : démarche conceptuelle de la thèse

Il est nécessaire de souligner à ce moment que cette recherche comporte encore certaines limites, dans ce sens et par rapport à l'échantillonnage et au critère de représentativité. D'abord, nous avons choisi d'étudier le regard des experts et des représentants des guides experts associés ; nous n'avons pas pris en compte la voix des étudiants, ou celle des guides amateurs, qui pourraient certainement apporter un éclairage plus nuancé encore sur l'activité. Nous avons cherché à compenser ce manque par les travaux des chercheurs qui se sont penchés sur la question.

Si cette limite était une contrainte, la suivante se présente comme un choix. Dans ce travail, nous avons volontairement limité la prise en compte du rôle des tour-opérateurs, même si, sans aucun doute, ils sont importants dans le contexte général du guidage. Nous nous sommes donc centrée sur la relation entre le visité, le guide et le visiteur. Mais nous avons ajouté le critère supplémentaire de trois langues étrangères de travail des guides interrogés et, pour l'observation de la visite guidée, le français. L'exercice de la normalisation du système des formations des guides européens nous a permis, en outre, de cerner davantage les relations entre les concepteurs de la compétence du guide européen qualifié. Cette précision a permis de limiter les questions qui peuvent être différemment perçues d'un pays à l'autre. Par exemple, l'énoncé sur la « protection des guides », en France, n'étonne pas et se réfère à la situation professionnelle des guides-conférenciers, tandis que dans les pays Baltes, la question surprend et suscite une réponse quasi automatique « pourquoi et de quoi, de qui, faudrait-il les protéger ? »

Pour souligner la représentativité des cas délimités, nous avons mis en exergue de multiples illustrations – ce qui a permis d'établir des contrastes, de comprendre mieux en profondeur leur configuration localisée et d'anticiper ainsi le degré d'abstraction trop élevé, fort probable quand on cherche à généraliser les données à un niveau transnational, et qui peut sensiblement entraver la prise de recul nécessaire pour étudier un phénomène comme celui du guidage.

De l'analyse théorique nous retenons l'importance du cadre stratégique pour que l'activité de guide puisse être considérée comme une profession. Les pratiques de régulation orientées vers les droits de consommateur et la concurrence, portées par la Commission européenne, confirment le contexte socio-économique néolibéral, orienté vers le lissage des comportements. D'après les actions des guides, observées sur le terrain de notre recherche, leurs revendications, la négociation des deux normes européennes concernant la définition de l'activité professionnelle et l'attention que porte le législateur sur l'encadrement de l'activité, nous constatons une remise en question de la profession. La reconsidération de la situation de guide génère des éclairages sur les conditions de leur travail, la manière de percevoir leurs missions et précise son organisation. De ce fait, la compétence évolue. D'abord en se délimitant des métiers proches, en précisant les fonctions de représentation et d'interprétation du patrimoine et cherchant à faire reconnaître leur production en tant que culturel. Nous savons que le produit culturel a ses propres spécificités, qui sont beaucoup plus proches des biens communs (*public goods*) que d'autres produits économiques. À cause de ses spécificités, il ne

peut pas être soumis automatiquement à la logique du libre-échange. Les résistances des associations de guides contre les réformes de simplification et d'harmonisation des comportements – regardées à la lumière du droit européen – provoquent la reconsidération des positionnements des acteurs impliqués dans l'organisation de la visite guidée, de manière que la protection des produits culturels pourrait être justifié s'il est établi depuis le modèle culturel dominé.

En revanche, la plupart des auteurs que nous avons convoqués soulignent le risque de trop formaliser son organisation. Notre partie empirique complète ce regard par le constat que le travail de conseil (exercice libéral) est en adéquation avec un service de prestation intellectuelle, à condition d'être reconnu par les autorités locales. Reconnaisant que toute visite revêt une dimension culturelle, donc sociale, il devient possible de situer l'activité du guide qualifié dans le domaine de la médiation culturelle et interculturelle et de développer le guidage comme une pratique d'accompagnement des visiteurs.

Les enquêtes que nous avons menées montrent que l'activité est fortement dépendante des flux des visiteurs qui la rend saisonnière. L'absence de relations contractuelles avec les employeurs désigne une certaine sous-estimation de l'apport des guides à la valorisation du patrimoine, tant par les institutions culturelles que par les opérateurs de voyages. Une telle situation invite les guides à s'autoréguler et les inscrit au régime social des auto-entrepreneurs, sur le modèle des pays anglo-saxons. Ces caractéristiques tendent à conforter l'idée, aujourd'hui, d'une profession précaire non reconnue, du fait de l'irrégularité des revenus et du manque de considération accordée à ce métier. A contrario, le statut d'emploi d'auto-entrepreneur permet de trouver une autonomie personnelle, même si elle est partielle. Les guides ont tendance à compenser l'instabilité de leur situation professionnelle par la pluriactivité (enseignement, traduction, chauffeur de VTC, agence de voyages, chambres d'hôtes, organisation d'événements, médiation culturelle ou interculturelle). Les aspects évoqués freinent la compétence collective des guides, constituée de savoir-agir et devoir-agir. Le recul de la réglementation favorise l'implication de la profession dans la formation. Compte tenu des compétences spécifiques requises pour exercer l'activité et le lien étroit avec le marché, de nouvelles formes d'apprentissage émergent qui tendent à orienter les pratiques et vise des modèles de comportements formalisés.

Si l'activité du guide repose sur des éléments matériels et normatifs, elle est aussi le fruit de stratégies individuelles, de capacités relationnelles et de représentations relatives à une

installation particulière. C'est moins une affaire de règles externes que le résultat d'une construction collective située.

L'enquête que nous avons menée, à un moment charnière de l'évolution du statut des guides, ne constitue qu'un instantané de cette profession en mutation. L'année 2020 restera sans doute dans les esprits comme un moment douloureux, marqué par l'arrêt du tourisme et la chute de l'activité des guides. L'incertitude sur la situation de cette profession, sur les compétences qui lui sont propres, et leur évolution inévitable, a pris ici un tournant très largement dramatique. Le rôle de l'Union européenne, dans ces changements, apparaît à la fois comme porté par une mécanique inexorable conduisant aux changements portés par le libéralisme, et comme par la volonté de voir communiquer ensemble les mêmes protagonistes d'une volonté de partager une certaine idée de la culture en Europe. Il apparaît difficile de savoir comment cette évolution, dans les années à venir, influencera la manière de partager la culture européenne, et peut-être aussi une certaine idée de la médiation culturelle.

TABLE DES TABLEAUX

Titre	Page
Tableau n°1 : Les titres des guides au musée, dans le monde	12
Tableau n°2 : Les quatre sens de « Profession » en sociologie des professions.	51
Tableau n°3 : Thématiques liées à la profession de guide dans le monde (1981 -sauf compétence- à 2018)	60
Tableau n°4 : La théorie du guidage par rapport aux lieux de recherche	63
Tableau n°5 : Synthèse des approches mobilisées dans la thèse pour aborder le phénomène du guidage comme forme de la médiation culturelle.	73
Tableau n°6 : les problématiques brûlantes de terrain de recherche	77
Tableau n°7 : les pays constituant le terrain de recherche	82
Tableau n°8 : Redéfinition de l'activité de guide en France (2015 et 2018)	87
Tableau n°9 : Six types de compétence	94
Tableau n°10 : Les types traditionnels et émergents des guides par rapport aux catégories de sites.	96
Tableau n°11 : Les notions des compétence individuelle et compétence collective dans les champs disciplinaires de psychologie, sociologie du travail, ergonomie, science de l'éducation et gestion des ressources humaines.	103
Tableau n°12 : Les formes de la formation présente chez les guides européens	115
Tableau n°13 : Les risques de la déréglementation vus par les professions libérales en Europe	119
Tableau n° 14 : La classification européenne des aptitudes, compétences, certifications du guide qualifié (LESCO)	120
Tableau n°15 : Les savoir, savoir-faire et savoir être des guides (NAF, ISCO)	127
Tableau n°16 : budgets des programmes « Kaléidoscope », « Ariane » et « Raphaël »	142
Tableau n°17 : Les définitions formelles de l'activité de guide en Europe	155
Tableau n°18 La dynamique du rôle du guide	180
Tableau n°19 : Rôles d'un guide professionnel	182
Tableau n°20 : Les dénominations des guides et la diversification de leurs rôles	183
Tableau n°21 : La fonction du guide resituée dans la communication interculturelle	185

Tableau n°22 : Profils des visiteurs interrogés, Vilnius, 2015	204
Tableau n°23 : les caractéristiques des visiteurs observés, Vilnius, 2015	205
Tableau n°24 : usager habilité, usager débutant - deux catégories dominantes des visiteurs observés	206
Tableau n°25 : Système de démonstration de la compétence de guide	267
Tableau n°26 : Les statuts d'emploi des guides-conférenciers 2020	267
Tableau n°27 : effectif globale de guides-conférenciers en France, 2016	287
Tableau n°28 : Les guides européens boudent les associations professionnelles de guides	290
Tableau n°29 : Optique de deux fédérations professionnelles sur la formation de guides	351
Tableau n°30 : Les effets d'une formation absente ou inadéquate	395

TABLE DES FIGURES

Titre	Page
Figure n°1 : L'échelle de la compétence	99
Figure n° 2 : Le savoir-être professionnel (AFNORD)	108
Figure n°3 : Les guides font écran entre les locaux, les tour-opérateurs et les visiteurs étrangers	177
Figure n°5 : Facteurs de satisfaction des visiteurs	208
Figure n°6 : Répartition géographique des guides-conférenciers en France : Caisse de retraite, traitement DGE-P3-CNAPL	291
Figure n° 7 : démarche conceptuelle de la thèse	387

BIBLIOGRAPHIE

I. Ouvrages généraux

I.1. Dictionnaires

BEAVER A., *A Dictionary of Travel and Tourism Terminology*, CABI Publishing Oxon-Cambridge, 2005.

BOUDON Raymond, BOURRICAUD François, *Dictionnaire critique de la sociologie*, Paris, PUF, 1982.

DESVALLEES Aandré, MAIRESSE François, *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*, Paris, Armand Colin, 2011.

— *Concepts clés de muséologie*, Paris, Armand Colin, 2010.

LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, Ellipses, Paris, 1997.

MUCCHIELLI, Alex *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris, Armand Colin, 1996.

Dictionary of Occupational Titles (DOT), revised 4th edition, ITA, Information Technology Associates, 1977.

Dictionnaire encyclopédique de théorie et sociologie du droit, 1^{ère} éd. 1988, Librairie générale de Droit et de Jurisprudence, Arnaud A.-J.(dir.)

Dictionnaire normalisé du tourisme, Berlin, Beuth, 2004.

Encyclopædia Universalis, Dictionnaire de la Renaissance, France, 2019.

Dictionnaire de sociologie, 4^e éd., Paris, Armand Colin, 2013. Ferréol G. (dir.)

Vocabulaire technique et critique de la philosophie, Paris, PUF (Quadrige), 2010. Lalande A. (dir.)

Dictionnaire du Tourisme, Berlin, Beuth Pocket, 2004. Muhlbauer H. (dir.)

I.2 Autres ouvrages et articles

ADELFER Clayton, « An empirical test of a new theory of human needs », in *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 4, 1969, p. 142-175.

ARENDT Hannah, *La crise de la culture*, Paris, Gallimard, 1972.

— *La condition de l'homme moderne* [1958, University of Chicago Press ; trad. fr. 1961], Paris, Calmann-Lévy, 2018.

ARAMAVICIUTE, Vanda, MARTISAUSKIENE, Elena *Jaunuoliu dvasingumo kaitos tendencijos globalizacijos procese. Socialiniai Mokslai*, 3 (53), Vilnius, VPU, p. 36-43.

ASSAILLY Jean-Pascal, *La psychologie du risque*, Paris, Editions Tec & Doc (Sciences du risque et du danger), 2010.

AZRIE Abed, *L'épopée de Gilgamesh*, Paris, Albin Michel, Berg international éditeurs, 2015.

BALIBAR Etienne, « L'Europe en partage » *Lignes et Transeuropéennes*, Paris, février 2004.

BALZACQ Thierry, *Fondements de science politique*, Louvain, De Boeck, 2014.

BLANCHE, Nicolas, *Le principe de territorialité de la propriété intellectuelle*, Paris, L'Harmattan (Logique juridique), 2002, p. 18-26.

GRIMM R., BAUMBERGER CH., AMMON S., *Explaining Understanding. New Perspectives from Epistemology and Philosophy of Science*, New York, Routledge, 2016.

BECK Ulrich, *Risk Society. Towards a New Modernity*, Londres, Sage Publications Ltd, 1992, trad. Laure Bernardi, *La société du risque : sur la voie d'une autre modernité*, Paris, Aubier, 2001.

BENNET Tony, *The birth of museum: history, theory, politics*, London/New York, Routledge, 2003.

BERGER P., LUCKMANN Th., *La construction sociale de la réalité*, Paris, Armand Colin, 2012.

BESSETTE Guy, *Communication et participation communautaire. Guide pratique de communication participative pour le développement*, Québec, Presses de l'Université Laval, 2004.

BITZER Lloyd F., "The Rhetorical Situation", in *Philosophy & Rhetoric*, Vol. 1, n° 1, January 1968, p. 1-14.

BLOOMFIELD Leonard, *Le Langage*, Paris, Payot, 1970.

- BLONDIAUX Loïc, SINTOMER Yves (dir.), « L'impératif délibératif », in *Politix*, vol. 15, n° 57, *Démocratie et délibération*, 1^{er} trim. 2002, p. 17-35.
- BOISSARD Pierre, *Le nouvel âge du travail : les nouveaux visages du travail*, Paris, Hachette (Littératures), 2009.
- BOLSTANKI Luc, ESQUERRE Arnaud, *Enrichissement : une critique de la marchandise*, Paris, Gallimard, 2017.
- BOUALEM Kadri, « L'identité scientifique du tourisme : un mythe ou une réalité en construction ? », in *Téoros*, 27 1 | 2008, p. 51-58.
- BOUGNOUX Daniel, *La crise de la représentation*, Paris, La Découverte, 2006.
- BOURDIEU Pierre, *Le sens pratique*, Paris, Minuit, 1980.
- *Les usages sociaux de la science. Pour une sociologie clinique du champ scientifique*, Paris, INRA, 1997.
- « La spécificité du champ scientifique et les conditions sociales du progrès de la raison », dans *Sociologie et sociétés* (Montréal), VII, 01 mai 1975.
- BROMWELL Bill, « Theoretical activity in sustainable tourism research », in *Annals of Tourism Research*, vol. 29, n° 4, 2015, p. 609-623.
- BUSSON Alain, EVRARD Yves, *Les industries culturelles et créatives : économie et stratégie*, Paris, Vuibert, 2013.
- CASSON Lionel., *Traveller in The Ancient World*, London, George Allen & Unwin Ltd, 1974.
- CETTE Gilbert, BARTHELEMY Jacques, *Réformer le droit du travail*, Paris, Odile Jacob, 2017.
- CHARAUDEAU Patrick, *Le discours politique. Les masques du pouvoir*, Paris, Vuibert, 2005.
- CHARLAND Maurice, « Le langage politique », in Anne-Marie Gingras, *La communication politique. État des savoirs, enjeux et perspectives*, Québec, Presses de l'Université du Québec, 2003, p. 67-91.
- CHOUERI Raja, « Le 'choc culturel' et le 'choc des cultures' », in *Géographie et cultures*, 68 | 2008, 5-20.
- CHOMSKY Noam, *Syntactic Structures*, La Hague, Mouton & Co, 1957.
- *Aspects de la théorie syntaxique*, trad. Jean-Claude Milner, Paris, Seuil, 1971.

COHEN-AZRIA Cora et LAHANIER-REUTER Dominique (dir.), *Conscience disciplinaire. Les représentations des disciplines à la fin de l'école primaire*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes, 2013.

COURTEL Yannick, « La lutte pour la reconnaissance dans la philosophie sociale d'Axel Honneth », in *Revue des sciences religieuses*, 82/1 | 2008, 5-23.

CROZIER Michel et FRIEDBERG Ehrard, *L'acteur et le système, les contraintes de l'action collective*, Paris, Seuil, 1977.

DANTHE François-Jérôme, *Le droit international privé suisse de la concurrence déloyale*, Genève, Droz, 1998.

DE COSTER Michel, BAWIN-LEGROS Bernadette, PONCELET MARC, *Introduction à la sociologie*, Louvain, De Boeck (coll. Supérieure), 2006.

DEFARGES Moreau Philippe, *Gérer les zones grises*, Paris, Dunod, 2003.

DELECELLE Gérard, « Les métaphores causales », in *Stratégies de la métaphore* [en ligne]. Tours, Presses universitaires François-Rabelais, 1985. <[http : //books.openedition.org. ezproxy.univ-paris3.fr/pufr/4432](http://books.openedition.org/ezproxy.univ-paris3.fr/pufr/4432)>

DEWEY John, *Experience and Nature*, New York, Dover Publications, 1958.

DEREZE Gérard, *Méthodes empiriques de recherche en information et communication*, Louvain, De Boeck, 2e éd., 2019.

DUBUIS Amanda, *Les droits du patient en droit de l'Union européenne*. Bruxelles, Bruylant, 2017.

ERBES-SEGUIN Sabine, *La sociologie du travail*, Paris, La Découverte (Repères), 1999.

ESPOSITO Edoardo, « Les formes d'hospitalité dans le roman courtois (du Roman de Thèbes à Chrétien de Troyes) », in *Romania*, t. 103, n^{os} 410-411, 1982, p.197-234.

FISCHBACH Franck, *Fichte et Hegel : la reconnaissance*, Paris, PUF, 1999.

FREEMAN Tilden, *Interpreting our Heritage* (L'interprétation du patrimoine), University of North Carolina Press, 1957.

FRANCES Robert, *Motivation et efficacité au travail*, Liège, Mardaga, 1995.

GANDON Francis, FAUCONNIER Gilles, « Espaces mentaux », in *Communication et langages*, n 67, 1er trim. 1986.

GIDDENS Anthony, PIERSON Christopher, *Conversation with Anthony Giddens. Making Sense of Modernity*, Stanford, Stanford University Press, 1998.

GRAGER, G.-G., *La vérification*, Paris, Odile Jacob, 1992.

GOSLING Patrick. *et al.*, *Psychologie sociale*, t. 1 : *L'individu et le groupe*, Paris, Bréal, 1996.

HABERMAS Jurgen, *Raison et Légitimité. Problèmes de légitimation dans le capitalisme avancé*, Paris, Payot, 1978.

— *Morale et communication*, Paris, Le Cerf, 1986.

HAGEGE Claude, *Le souffle de la langue*, Paris, Odile Jacob, 1992.

HOLBROOK Morris, HIRSCHMAN Elizabeth, « The experimental Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun », in *Journal of Consumer Research*, 9(2):132-40, 1982.

HAM Sam, *Making a Difference on Purpose*, Golden (Colorado), Fulcroom Publishing, 2013.

HARVEY David, *Brève histoire du néolibéralisme*, trad. Antony Burlaud (dir.), Paris, Les Prairies ordinaires, 2014.

HOMAN George, “The strategy of industrial sociology”, in *American Journal of Sociology*, 54(4), 1994: 330-337.

HONNETH Axel et SAURET Patrick, « Les limites du libéralisme. De l'éthique politique aux États-Unis aujourd'hui », in *Rue Descartes*, n^{os} 5/6, 1992, p. 145-157.

JAUSS Hans-Robert, *Pour une esthétique de la réception* [1978], Paris, Gallimard, 1990.

JOKUNG-NGUENA Octave, *Microéconomie de l'incertain : risques et décisions*, Paris, Dunod, 2001.

JOSSO Christine, *Cheminement vers soi*, Lausanne, L'Âge d'homme, 1991.

KATZ Robert L., « Skills of an effective administrator », in *Harvard Business Review*, Vol. 51, 2009.

KAVANAGH Gaynor, *Dream spaces: Memory and the Museum*, Leicester University Press, 2000.

KAVOLIS Vytautas, “Civilization Analysis as a Sociology of Culture”, in *Sociological Theory*, vol. 3, n^o 1, 1985, p. 29-38.

KELSEN Hans, *Théorie générale des normes*, trad. Olivier Beaud et Fabrice Malkani, Paris, PUF, Léviathan, 1996.

KAUFMANN Jean-Claude, *L'entretien compréhensif* (1996), 4e éd., Paris, Armand Colin (Coll. 128), 2016.

LAKOFF George., Johnson Mark. *Les métaphores dans la vie quotidienne*, Paris, Minuit, 1985.

LALLEMENT, Michel. « Max Weber (1864-1920). Une méthode compréhensive », Nicolas Journet éd., *Les grands penseurs des Sciences Humaines*. Éditions Sciences Humaines, 2016, pp. 39-43.

LEBEL Estelle, « L'image politique », in A.-M. GINGRAS. *La communication politique. État des savoirs, enjeux et perspectives*, Québec, Presses de l'Université de Québec, 2003, p. 97-135.

LEBRUN Jean-Pierre et VOLCKRICK Elisabeth, *Avons-nous encore besoin d'un tiers ?* Paris, ERES (Subjectivité et Lien social), 2005.

LECLERC Gérard, *Le regard et le pouvoir*, Paris, PUF (Sociologie d'aujourd'hui), 2015.

LEVET Bérénice, *Musée imaginaire d'Hannah Arendt*, Paris, Stock, 2011.

MAGNI-BERTON Raul, « Holisme durkheimien et holisme bourdieusien. Étude sur la polysémie d'un mot », *L'Année sociologique*, vol. 58, n° 2, 2008, p. 299-318.

MARUANI Margaret, REYNAUD Emmanuèle, *Sociologie de l'emploi*, Paris, La Découverte, 2001.

MELE Patrice, LARRUE Corinne, ROSEMBERG Muriel, *Conflit et territoires*, Presses universitaires François-Rabelais (Perspectives Villes et Territoires), 2004.

MENGER Pierre-Michel, « La dramaturgie sociale du travail. Une conception interactionniste de la stratification », in Marc Perrenoud, *Les mondes pluriels de Howard S. Becker, Travail sociologique et sociologie du travail*, Paris, La Découverte, 2013, p.207-237.

MERTON Robert K., *On social structure and science*, Chicago/Londres, The University of Chicago Press, 1996.

MILES M.B., HUBERMAN A.M., *L'analyse des données qualitatives*, 2^e éd., Louvain, De Boeck (Méthodologie de la recherche), 2003.

MOEGLIN Pierre, *Économies et sociétés*, Paris, Institut de Sciences mathématiques et économiques appliquées, 2008.

- MOREAUX Defarges Philippe, *Gérer les zones grises*, Paris, Dunod/Ramsès, 2003.
- MONTMOLLIN Maurice de, *L'intelligence de la tâche. Éléments d'ergonomie cognitive*, Berne, Peter Lang, 1984.
- MORIN Edgar, *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur*, Paris, Seuil, 2000.
- NADOULEK B., *La coutume, reine de tous les hommes. Extraits des Historiè, V^e siècle avant notre ère*, 2012 [en ligne] : <http://www.nadoulek.net/Herodote-2.html>.
- OST François, *Droit et intérêt : entre droit et non-droit, l'intérêt : essai sur les fonctions qu'exerce la notion d'intérêt en droit privé*, vol. 2, Publications des Facultés universitaires Saint-Louis, Bruxelles, 1990.
- PATENAUDE Johane, « L'évaluation du risque et ses paradigmes », *Éthique publique*, vol. 4, n° 2 | 2002, mis en ligne le 17 avril 2016.
- PEQUIGNOT BRUNO, *Pour une sociologie esthétique*, Paris, L'Harmattan, 1993.
- *Sociologie des arts*, François de Singly (dir.), Paris, Armand Colin (coll. 128), 2009.
- PERRENOUD Marc (dir.), « Introduction », in *Les mondes pluriels de Howard S. Becker. Travail sociologique et sociologie du travail*, Paris, La Découverte, 2013.
- PETR Christine, « Le marketing du patrimoine : à contexte particulier, méthodologie particulière », in *Publics & Musées*, n^{os} 11-12, sous la direction de Jean-Michel Tobelem, 1997, p. 67-101.
- PROULX Serge, BELANGER Danielle, « La réception des images », in Anne-Marie Gingras. *La communication politique. État des savoirs, enjeux et perspectives*, Québec, Presses de l'Université de Québec, 2003 ; p. 215-254.
- RAMPON Jean-Michel, « Elihu KATZ et Paul L. LAZARSELD (1955/2008), « Influence personnelle. Ce que les gens font des médias », *Communication* [En ligne], Vol. 29/1 | 2011, mis en ligne le 6 septembre 2013 : <http://journals.openedition.org/communication/2550>
- RIVE Jérôme, ROGER Alain, « XX. Edward T. Hall. La communication interculturelle », in ULRIKE Mayrhofer (ed.), *Les grands auteurs en Management international*. Editions Management et Société (editions-ems.fr), 2014, p. 375-390.
- ROSANVALLON Pierre, *Le capitalisme utopique. Histoire de l'idée de marché*, Paris, Seuil, 1999.
- SUPIOT Alain, *Critique du droit du travail*, Paris, PUF, 1994.
- SMUTS J.C., *Holism and Evolution*, New York, The Macmillan Company, 1926.

SUE Roger, *Sommes-nous vraiment prêts à changer ? Le social au cœur de l'économie*. Paris, Les Liens qui libèrent, 2011.

THIBIERGE Catherine., « Sources du droit, sources de droit : une cartographie », dans *Mélanges en l'honneur de Philippe Jestaz. Libres propos sur les sources du droit*, Paris, Dalloz, 2006.

TISSERON Serge, *Psychanalyse de l'image, des premiers traits au virtuel*, Paris, Dunod, 1995.

— *Du livre et des écrans. Plaidoyer pour une indispensable complémentarité*, Paris, Manucius, 2013.

— *La résilience*, Paris, PUF (Que sais-je ?), 2009.

— *Vérités et mensonges de nos émotions*, Paris, Albin Michel, 2005.

TREMBLAY Gilles, *Fondements sociopolitiques du service social*, Canada, Presses de l'Université Laval, 2015.

URFALINO Philippe, « La décision par consensus apparent. Nature et propriétés », in *Revue européenne des sciences sociales* [en ligne], XLV-136/2007.

VALETTE Benjamin, *Contrats de commande publique et activité accessoire*, Bruxelles, Bruylant, 2016.

VENAYRE Sylvain, *Panorama du voyage*, Paris, Les Belles Lettres, 2012.

YENAWINE Ph., *Visual thinking strategies*, Cambridge, Harvard Education Press, 2013.

WACQUANT L., « Les geôles du précarité », in *Vie sociale et traitements*, revue des CEMEA, vol. 124, n° 4, 2014, p. 13-18.

WALZER Michael, *Sphère de justice. Une défense de l'égalité et du pluralisme*, Paris, Seuil, 1997.

WELLS Jeremy C., "The plurality of truth in culture, context, and heritage: a (mostly) poststructuralist analysis of urban conservation charters" [en ligne], in *City & Time*, 2007, T. 3, Nr. 2, p. 1-14 : <http://www.ct.ceci.br.org/novo/revista/viewissue.php?id=10>.

WEBER Max, *Essais sur la théorie de la science [1904-1917]*, Paris, Pocket, 1992.

II. Ouvrages spécifiques

II.1. Profession

ABBOTT Andrew, *The System of Professions, an Essay on the Division of Expert Labor*, Chicago and London, The University of Chicago Press, 1988.

BELFAKIH Abdelbaki et PEQUIGNOT Bruno (dir.), *Professionnalisation des métiers des arts, de la culture et des médias, suivi de Art, ville, images*, Paris, L'Harmattan, 2018.

CHAMPY Florent, *Nouvelle théorie sociologique des professions*, Paris, PUF, 2011.

Converse Philip E., « The nature of belief systems in mass publics », in *Critical Review*, 18:1-3, 1-74, 1964 : <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/08913810608443650>.

COOPER Chris, WAHAB Salah (dir.), *Tourism in the Age of Globalisation*, Londres/New York, Routledge, 2001.

DEMAZIERE Didier et GADEA Charles (dir.), *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents et nouveaux défis*, Paris, La Découverte, 2009.

DUBAR Claude, *La crise des identités : l'interprétation d'une mutation*, Paris, PUF (Le Lien social), 2000.

DUBAR Claude, TRIPIER Pierre, BOUSSARD Valérie, *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin, 2015.

DUBUIS Amanda, *Les droits du patient en droit de l'Union européenne*, Bruxelles, Bruylant, 2017.

DUPUIS Michel, « (Anti) herméneutique du malentendu », in colloque *Au cœur du malentendu*, juillet 2015, Université de Liège.

GRAZ J.-C., « Quand les normes font loi : topologie intégrée et processus de la normalisation internationale », in *Etudes internationales*, 2004, vol. 35, n° 2.

GRENARD A., « Normalisation, certification : quelques éléments de définition », in *Revue d'économie industrielle*, 1^{er} trimestre 1996, vol. 75.

HEINICH Nathalie, Être artiste : *Les transformations du statut des peintres et des sculpteurs*, Paris, Klincksieck, 1996.

— *Artisans et académiciens à l'âge classique*, Paris, Minuit, 1999.

LE BIANIC Thomas, « Une profession balkanisée : les psychologues face à l'État en France (1945-1985) », in *Politix*, 2013/2, n° 102, p. 175-207.

RIVARD Pierre, Saussois Jean-Michel, Tripiier Pierre, « L'espace de qualification des cadres », in *Sociologie du travail*, vol. 4, oct.-déc. 1982, p. 417-442.

ROCHFELD Judith, « Droit des contrats, loi, régulation, autorégulation et corégulation », *Revue des contrats*, n° 4, LGDJ, Paris, 2004, p. 915-920.

SAVARY David, « Agents de voyages et guides : les salaires revalorisés », in *Le Quotidien du tourisme*, 24 avril 2019.

SCHWARTZ Olivier, *Le monde privé des ouvriers*, Paris, PUF, 1990.

II.2. Compétence

BATAILLE-CHEDOTEL, F., « Compétence collective et performance », in *Revue de gestion des ressources humaines*, 2001, avril-juin, p. 66-81.

BELLIER SANDRA, *Le savoir-être dans l'entreprise. Utilité en gestion des ressources humaines*, 2^e éd., Paris, Vuibert, 2004.

BORNAND Sandra, LEGUY Cécile (dir.). *Compétence et performance. Perspectives interdisciplinaires sur une dichotomie classique*, Paris, Karthala, 2014.

BRINKMANN Matthias, "The concept of Political Competence", in *Critical Review*, 30-3-4, 163-193, 2018.

CASTELLOTTI Véronique, « Qui a peur de la notion de compétence ? », in Véronique Castellotti et Bernard Py. *La notion de compétence en langue*, Lyon, ENS Éditions (Notions en questions), septembre 2002.

DUBOIS Michel, RETOUR Didier. « La compétence collective : validation empirique fondée sur les représentations opératoires de travail partagées », in *Psychologie du travail et des organisations*, 1999, 5 (2-1), p. 225-243.

DUGUE, Élisabeth. « La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté », in *Sociologie du travail*, 36^e année, n° 3, juil.-sept. 1994, p. 273-292 .

EVEQUOZ Grégoire, *Les compétences clés*, Paris, Liaisons, 2004.

FERNAGU OUDET Solveig, *Organisation du travail et développement des compétences : le cas des organisations qualifiantes*, Thèse de doctorat, sous la direction de Michel Develay, Université Lyon II, 2004.

- *Organisation du travail et développement des compétences : Construire la professionnalisation*, Paris, L'Harmattan, 2007.
- « Des organisations pour apprendre. Tentative de contribution à l'idée de *ville apprenante* », in *Spécificités*, vol. 3, n° 1, 2010, p. 19-38.
- GILLET Pierre, « La compétence au travail », in *Education permanente*, n° 135, juin 1998.
- LEMAITRE Denis, HATANO Maude, *Usage de la notion de compétence en éducation et formation*, Paris, L'Harmattan (Action et Savoir), 2007.
- LEPLAT Jacques, « Compétence et ergonomie », in René Amalberti, Maurice de Montmollin et Jacques Theureau, *Modèles en analyse du travail*, Liège, Mardaga, 1991 ; p. 263-278.
- « Collective activity in work: some lines of research », in *Le Travail humain*, 1994, vol. 57, n° 3, p. 209-226.
- « Les automatismes dans l'activité : pour une réhabilitation et un bon usage », *Activités* [En ligne], 2-2 | octobre 2005 : <http://journals.openedition.org/activites/1797> ; DOI : 10.4000/activites.1797
- LYLE M. SPENCER Jr., PhD & SIGNE M. SPENCER, *Competence at work, models for superior performance*, New York: John Wiley & Sons Inc., 1993.
- STROOBANTS Marcelle, *Savoir-faire et compétences au travail. Une sociologie de la fabrication des aptitudes*, Bruxelles, Éditions de l'Université de Bruxelles, 1993.
- TERRANEO Fabienne, AVVANZINO Nadia, « Le concept de compétence en regard de l'évolution du travail : définitions et perspectives », *Recherche en soins infirmiers*, 2006, t.87, n° 4, p. 16-24.
- THIERRY Dominique, SAURET Christian, *La gestion prévisionnelle et préventive des emplois et des compétences*. Paris, L'Harmattan, 1993.
- TOUCHELAY Béatrice, « Introduction », in Jordan Bal. *Gestes techniques, techniques du geste*, Villeneuve d'Ascq, Presses universitaires du Septentrion, 2017.
- WITORSKI Richard, *Analyse du travail et production de compétences collectives*, Paris, L'Harmattan (Action et Savoir), 1997.
- YUN KIM Young, « The Identity Factor in Intercultural Competence », in Deardorff Darla K. (ed.). *The SAGE handbook of Intercultural Competence*, California, 2009: 53-66.

ZARIFIAN Philippe, « L'émergence du modèle de la compétence », in Stankiewicz F. (dir.). *Les stratégies d'entreprises face aux ressources humaines : l'après-taylorisme*, Paris, Economica, 1988 ; p. 77-82.

— *Objectif compétence*, Paris, Liaisons, 1999.

— *Le modèle de la compétence*, Paris, Liaisons, 2004.

— « La communication dans le travail », *Communication et organisation* [En ligne], 38 | 2010, mis en ligne le 1^{er} décembre 2013, consulté le 3 juillet 2018. DOI : 10.4000/communication_organisation.1462.

ZARATE Geneviève, « Identité et plurilinguisme : conditions préalables à la reconnaissance des compétences interculturelles », in M. Byram (éd.), *La compétence interculturelle*, Conseil de l'Europe, Strasbourg, 2003.

II.3. Reconnaissance

DUBET François, *Ce qui nous unit : discrimination, égalité, reconnaissance*, Paris, Seuil, 2016.

GUEGUEN Haud, MALOCHET Guillaume, *Les théories de la reconnaissance*, Paris, La Découverte (Repères), 2012.

GRANOVETTER Mark S., *Getting a job*, Cambridge, Harvard University Press, 1974.

GROSSMAN Emiliano, SAURUGGER Sabine, *Les groupes d'intérêts : action collective et stratégie de représentation*, 2^e éd., Paris, A. Colin, 2012.

IKAHEIMO Heikki, « Un besoin humain vital. La reconnaissance comme accès au statut de personne », in Soraya Nour et Christian Lazzeri (dir.) *Reconnaissance, identité et intégration sociale*, Paris, PUF, 2009 ; p. 101-122.

KOCYBA Hermann, « Les paradoxes de la manifestation de reconnaissance », in Soraya Nour et Christian Lazzeri (dir.). *Reconnaissance, identité et intégration sociale*, Paris, PUF, 2009 ; p. 277-293.

HONNETH Axel, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Le Cerf, 2000.

— *La société du mépris*, Paris, La Découverte, 2006.

LALLEMENT Michel, « La qualité du travail et la critique de la reconnaissance », in Alain Caillé. *La quête de reconnaissance, nouveau phénomène social total*, Paris, La Découverte (Textes à

l'appui), Bibliothèque du M.A.U.S.S. (Mouvement anti-utilitariste en Sciences sociales), 2007 ; p. 71-89.

LAZZERI Christian, "Reconnaissance et *sphères de justice*", in Soraya Nour et Christian Lazzeri (dir.) *Reconnaissance, identité et intégration sociale*, Paris, PUF, 2009 ; p. 423-463.

LE BOTERF Guy, « Construire la compétence collective de l'entreprise », in *Gestion*, automne 1997, p. 82-85.

— *Construire les compétences individuelles et collectives*, Paris, Éd. d'Organisation, 2000.

— *De la compétence, essai sur un attracteur étrange*, Paris, Éditions d'Organisation, 2004.

— *Ingénierie et évaluation des compétences*, Chapitre « Qu'est-ce qu'un professionnel compétent ? », Paris, Eyrolles, 2011.

LE BRETON David, « L'épreuve comme reconnaissance : ordalie et jeunes générations », in CAILLE Alain, *La quête de reconnaissance, nouveau phénomène social total*, Paris, La Découverte (Textes à l'appui), Bibliothèque du M.A.U.S.S., 2007.

PATCHEN Markell, « Tragic recognition : action and identity in Antigone and Aristote », in *Political Theory*, vol. 31, n° 1, février 2003, p. 6-38.

— *Bound by Recognition*, Princeton, Princeton University Press (Philosophy), 2009.

PERTEK Jacques, *La reconnaissance des diplômés en Europe*, Paris, PUF (Que sais-je ?), 1999.

PEYRIN Aurélie, *Être médiateur au musée. Sociologie d'un médiateur en trompe-l'œil*, Paris, La Documentation française (Musées-Mondes), 2010.

RAMBACH Anne et Marine, *Les intellos précaires*, Paris, Fayard, 2001.

— *Les nouveaux intellos précaires*, Paris, Stock, 2009.

RADENOKOVIC Gohard, « La reconnaissance des compétences interculturelles : de la grille à la carte », in *Les Cahiers du CIEP*, Paris, Didier, 2004.

RENAUT Emmanuel et ZENEIDI-HENRY Djemila, « Formes de reconnaissance conflictuelle : relations sociales, appropriation du territoire culturel et politique dans un groupe de Punks squatters », in Jean-Paul Payet et Alain Battagna. *La reconnaissance à l'épreuve : explorations socio-anthropologiques*, Villeneuve d'Asq, 2008 ; p. 193-200.

ST-HILAIRE Maxime, « Du pluralisme à la reconnaissance juridique », in Soraya Nour et Christian LAZZERI (dir.) *Reconnaissance, identité et intégration sociale*, Paris, PUF, 2009 ; p. 325-338.

SINIGAGLIA Jérémy, « Des partenaires *extra-sociaux* : les coordinations d'intermittents dans l'espace des relations professionnelles », in *Les Mondes du travail*, CEFRESS, 2015, p. 169-180.

II.4. Médiation

BORDEAUX Marie-Christine, CAILLET Élisabeth, « La médiation culturelle. Pratiques et enjeux théoriques », in *Culture & Musées*, hors-série | 2013, 139-163.

CAUNE Jean, *La démocratisation culturelle, une médiation à bout de souffle*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble (Arts et culture), 2006.

CHAUMIER Serge, MAIRESSE François, *La médiation culturelle*, Paris, Armand Colin, 2013.

DE GIOIA Michele, MARCON Mario *et al.*, *Approches linguistiques de la médiation*, Padoue, Université de Padoue et Institut de médiation Guillaume Hofnung, 2016.

DESCHAMPS Jacqueline, *La médiation. Un concept pour les sciences de l'information et de la communication*, Paris, Iste, 2018.

EIDELMAN Jacqueline, GOTTESDIENER Hana, LE MAREC Joëlle, « Visiter les musées. Expérience, appropriation, participation », in *Culture & Musées*, hors-série | 2013, 73-113.

FALK John & DERKING Lynn, *The Museum Experience*, Whalesback Books, Washington DC, 1994.

—, *Learning from Museums. Visitor experience and the Making of Meaning*, Altamira Press, Plymouth, 2000.

GOMBAULT Anne, « La nouvelle identité organisationnelle des musées. Le cas du Louvre », *Revue française de gestion*, n° 142, n° 1, 2003, p. 189-203.

GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, *La médiation*, Paris, PUF (Que sais-je ?), 2015.

HEINICH Nathalie, *Faire voir. L'art à l'épreuve de ses médiations*, Paris, Les Impressions Nouvelles, 2009.

HENNION A., *La passion musicale. Une sociologie de la médiation*, Paris, Métailé, 1993.

JEANNERET Yves, « Communication, transmission, un couple orageux », in *Sciences humaines*, Hors-série n° 36, « Qu'est-ce que transmettre ? », 2002.

CAILLET Elisabeth, Evelyne Lehalle Evelune, *A l'approche du musée. La médiation culturelle*, Lyon, PUL, 1995, p. 21.

MAIRESSE François, ABOUDRAR Nassim, *La médiation culturelle*, Paris, PUF, 2016.

MAIRESSE François, DESVALLEES André (dir.), *Vers une redéfinition du musée ?* Paris, L'Harmattan, 2007.

MAIRESSE François, ROCHELANDET Fabrice, *Economie des arts et de la culture*, Paris, Colin, 2015.

— « Les spécificités du professionnel de musée », in Abdelbaki Belfakih, Bruno Péquignot (dir.) *Professionnalisation des métiers des arts, de la culture et des médias*, Paris, L'Harmattan, 2018 ; p. 55-71.

MEIER Olivier, *Management interculturel. Stratégie. Organisation. Performance*, 6^e éd., Paris, Dunod, 2016.

MIEGE Bernard, « L'avènement des industries du contenu », in B. Miège, *Les industries culturelles et créatives face à l'ordre de l'information et de la communication*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2017, p. 85-150.

MOESCHLER Olivier, THEVENIN Olivier (dir.), *Les territoires de la démocratisation culturelle. Equipements, événements, patrimoines : perspectives franco-suisse*, Paris, L'Harmattan (Logiques sociales), 2009.

PHELAN Mary, MAYTE Martín, “Interpreters and cultural mediators – different but complementary roles”, in *Translocations*, 6 (1)2010. ISSN 2009-0420.

SAADA Serge, *Et si on partageait la culture. Essai sur la médiation culturelle et le potentiel du spectateur*, Paris, Editions de l'Attribut (La Culture en questions), 2011.

SAGNES Sylvie, « Au miroir de la médiation : le présent du patrimoine », in Jean-Louis TORNATORE (dir.). *Le patrimoine comme expérience. Implications anthropologiques*. N^{lle} édition [en ligne]. Paris, Editions de la Maison des Sciences de l'homme, 2019 : <[http //books. Openedition.org/editionsmsh/19033](http://books.Openedition.org/editionsmsh/19033)>.

STALDER Pia, TONTI Annick (dir.), *La médiation interculturelle : représentations, mises en œuvre et développement des compétences*, Paris, Archives contemporaines, 2014.

TORNATORE Jean-Louis (dir.), *Le patrimoine comme expérience. Implications anthropologiques*. N^{lle} édition [en ligne]. Paris, Editions de la Maison des Sciences de l'homme, 2019 : <[http //books. Openedition.org/editionsmsmh/19033](http://books.Openedition.org/editionsmsmh/19033)>.

TURGEON Laurier (dir.). *Spirit of Place. Between Tangible and Intangible Heritage/L'esprit du lieu : entre patrimoine matériel et immatériel*, Québec, Presses de l'Université Laval (Patrimoine en mouvement), 2009.

WINKIN Yves, "RAY BIRDWHISTELL (1918-1994) : PENSER LA COMMUNICATION AUTREMENT", in *Recherches en communication*, n° 5, 1996. [http ://sites.uclouvain.be/rec/index.php/rec/article/viewFile/1241/1091](http://sites.uclouvain.be/rec/index.php/rec/article/viewFile/1241/1091)

II.5. Guidage

BERTRAND Gilles, *Le Grand Tour revisité. Pour une archéologie du tourisme : le voyage des Français en Italie, milieu XVIII^e– début XIX^e siècle*, Rome, Publications de l'École française de Rome, 2008.

BLACK Rosemary, WEILER Betty & Chen Hanyu, « Exploring theoretical engagement in empirical tour guiding research and scholarship 1980-2016 », in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 2019, vol. 19, n° 1, p. 95-113.

BRITO Luis Miguel de, « O Guia-Intérprete: Mediador Intercultural », in *Revista Turismo&Desenvolvimento*/ n°10, 2008, p. 64-84.

— "Portuguese tourist guides and Italian tourists intercultural competences", in A. Trono (ed.). *Tourism, Religion and Culture: Regional Development through Meaningful Tourism Experiences*, Lecce, Mario Congedo Publisher, 2009 ; p. 501-522.

— *O GUIA-INTÉRPRETE Facilitador do Turismo Cultural*, Instituto de Investigação e Formação Avançada, Evora, 2010.

BOUTIER Jean, « Le grand tour : une pratique d'éducation des noblesses européennes (XVI^e-XVIII^e). Le voyage à l'époque moderne », n° 27, Presses de l'Université de Paris-Sorbonne, 2004, p. 7-21.

BURGEON Christophe, « Le séjour d'étude de Cicéron le Jeune en Grèce d'après la correspondance de Cicéron père », in *Folia Electronica Classica*, t. 33, Louvain-la-Neuve, 2017, p. 1-24.

CAVLEK N., « The impact of Tour Operators on Tourism Development: A Sequence of Events », in Aramberri J., Butler R., *Tourism Development Issues for a vulnerable Industry*, Channel View Publications, Clevedon-Buffalo, Toronto, 2005, p. 174-178.

CHAZAUD Pierre, « Marketing de la visite culturelle et implication du public », in *Publics et Musées*, n^{os} 11-12, *Marketing et musées*, sous la direction de Jean-Michel Tobelem, 1997, p. 39-65.

COHEN Erik, « Phenomenology of Tourism Experience », in *Sociology*, 1979, n^o 13, p. 179-201.

— « The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role », in *Annals of Tourism Research*, Vol. 12, Issue 1, 1985, 5-29.

ЕМЕЛЬЯНОВ, Б. В. *Основы экскурсоведения*. Москва: Советский спорт. 2004; Потаева, Г.Р., Федорцова Т.А. *Экскурсоведение* –Мн., 2011; Караневский, П.И. *Экскурсионная и выставочная работа*/П.И. Караневский. –М.: Нолидж, 2001, 252 с.

GAUTHERET Georges *et al.*, *Ventes et productions touristiques*. Rosny-sous-Bois, Bréal, 2002.

GELLEREAU Michèle, *Les mises en scène de la visite guidée*, Paris, L'Harmattan (Communication et Civilisation), 2005.

— « Mémoire du travail, mémoire des conflits. Comment les témoignages se mettent en scène dans les visites patrimoniales », in *Communication & Langages*, n^o 149, 2006, p. 63-75.

HERSANT Y., « Grand Tour et Lumières », in *Les voyages : rêves et réalités*, VII^{es} Entretiens de la Garenne Lemot [en ligne]. Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2008 : <<http://books.openedition.org/pur/41032>>. ISBN : 9782753547551. DOI : 10.4000/books.pur.41032.

LOTTIN de Laval P. Victor, *Un an sur les chemins : récits d'excursions dans la Sicile, l'Italie, l'Autriche, l'Illyrie, la Grèce, Constantinople et l'Asie mineure*, Bruxelles, 1837.

MAGHERINI Graziella, *Le syndrome de Stendhal*, trad. Françoise Liffra, Florence, Usher, 1990.

MAK, Wong, Chang, “Critical issues affecting the service quality of the Tour Guiding profession in Macau”, in *International Journal of Tourism Research* 12(3), 2009, 205-218.

MEYER Vincent, « Michèle Gellereau. *Les mises en scène de la visite guidée*. Communication et médiation », *Questions de communication* [En ligne], 11 | 2007, mis en ligne le 1^{er} juillet 2007. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/7423>

POND Kathleen Lingle, *The professional Guide: Dynamics of Tour Guiding*, John Wiley & Sons, New York, Chichester, Weinheim, Brisbane, Singapore, Toronto, 1993.

RABOTIĆ Branislav, “Tourist guiding as a new course in higher education: The case of college of tourism in Belgrade”, in *Abstracts & Selected Papers eBook: 4th International Research Forum on Guided Tours*.

THORSTEN Ludwig, *The Interpretive Guide. Sharing Heritage with People*, Bildungswerk, interpretation Werleshausen, 2^e éd., 2015.

UZLYTE Lina,

— « Le métier de guide-conférencier au service du patrimoine et du tourisme. L’identité, la formation et la situation socioprofessionnelle », *In Situ*, n° 30, 2016.

— « L’aspect émotionnel de la visite guidée assurée par un guide-conférencier professionnel, à travers une étude de cas d’une visite d’un lieu de mémoire (Paneriai, Lituanie) », *In Analysis*, Elsevier Masson SAS, 2019. Doi : 10.1016/j.inan.2019.10.014.

VERGOPOULOS Hecate, « Anecdotes et imaginaires touristiques », in *Revue internationale et pluridisciplinaire du tourisme*, 2013.

II.6. Formation

BERGERON Y., HOFFMAN S., « Pour une nouvelle formation en muséologie : au-delà du ‘savoir’ et du ‘savoir-faire’, le ‘savoir-devenir’ », in *Éducation et francophonie*, 2015, 43 (1), p. 146-162

BURNHAM Rika, KAI-KEE Elliott, *Teaching in the Art Museum: Interpretation as Experience*, Los Angeles, Getty Trust, 2011.

CARRE Philippe, CHARBONNIER Olivier, *Les apprentissages professionnels informels*, Paris, L’Harmattan, 2003.

CARRE Philippe, *L’apprenance : vers un nouveau rapport au savoir*, Paris, Dunod, 2005.

CARRE Philippe, TETART Michel, *Les ateliers de pédagogie personnalisée ou l’autoformation accompagnée en actes*, Paris, L’Harmattan, 2003.

CHEVALLARD Yves, *La transposition didactique : du savoir savant au savoir enseigné*, Grenoble, La Pensée sauvage, 1986.

ELIAS J. et MERRIAMS S., *Penser l'éducation des adultes*, Montréal, Guérin, 1983.

HEBRARD Pierre, *Séminaires : méthodes d'enseignement et d'apprentissage dans l'enseignement supérieur*, Université Paul-Valéry Montpellier-III, 25 janvier 2018.

KURKCU Mehmet, *Turist Rehberliği Eğitimi Konusunda Değerlendirmeler*, 17^e congrès international du Tourisme, 20-23 octobre 2016.

LEBRUN Marcel, *Théorie et méthodes pédagogiques pour enseigner et apprendre. Quelle place pour les TIC dans l'éducation ?* Bruxelles, De Boeck supérieur, 2007.

LIDDICOAT A.-J., SCARINO A., *Intercultural Language Teaching and Learning*, Oxford, Wiley & Blackwell, 2013.

MALGLAIVE Gérard, *Enseigner à des adultes*, Paris, PUF, 1990.

MATHEY-Pierre Catherine, BOURDONCLE Raymond, « Autour du mot *Professionnalité* », in *Recherche & Formation*, 1995, n° 19, p. 137-148.

MORIN Edgar, *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur*. Paris : Éditions du Seuil, 2000.

NIZET Jean, PICHULT François, « Les contextes organisationnels des pratiques d'autoformation », in Foucher R. (éd.). *L'autoformation reliée au travail*, Paris, Éditions Nouvelles, 2000.

PELLETIER Guy, SOLAR C., L'organisation apprenante : émergence d'un nouveau modèle de gestion de l'apprentissage ? [En ligne], in Cité des sciences et de l'industrie (éd.). *Apprendre aujourd'hui*, Paris, 2001. http://www.cite-sciences.fr/francais/ala_cite/act_educ/education/apprendre/savoirs_p3.htm

PAPI Cathia, *Formation à distance, dispositifs et interactions*, Londres, ISTE Editions, 2014.

PAQUETTE Gilbert, *L'ingénierie pédagogique. Pour construire l'apprentissage en réseau*. Québec : Presses universitaires du Québec, 2002.

SENGE Peter (dir.), Arnaud Béatrice, Gauthier Alain, *La cinquième discipline. Levier des organisations apprenantes*, Paris, Eyrolles, 2015.

III. Littérature grise : Thèses de doctorat, rapports et études

AMELAN Roni, « L'accès à l'information est essentiel à la construction des sociétés du savoir ». [En ligne] Communiqué de presse n° 2003-76 UNESCO, 14/10/2003.

Assemblée nationale, Rapport d'information sur « L'impact du numérique sur le secteur touristique français », 10 février 2015, p. 95-100.

ATHANASSIOU, E., KANELLOPOULOS, N., KARAGIANNIS, R., KOTSI A., The Effects of Liberalization of Professional Requirements in Greece, Report prepared for the European Commission, 2014 : https://ec.europa.eu/growth/content/effects-reforms-regulatoryrequirements-access-professions-country-based-case-studies-0_en

BELLAÏCHE Michel, *La qualité ISO 9001 : 2015*, 2^e éd., Paris, AFNOR, 2016.

Centre d'études et de recherches sur les qualifications (CEREQ). Actes du colloque « *Quelles réalités, quelles réponses ?* », « *Discriminations dans les mondes de l'éducation et de la formation, regards croisés* », Uféo, Relief, 2006 : https://pmb.cereq.fr/docnum.php?explnum_id=1821

COLIN Jean-François *et al.*, Rapport du groupe « Prospective des métiers et qualifications », Dares et France Stratégie, 2015, site du ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social : <http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de,76/etudes-etrecherches,77/publications-dares,98/synthese-stat-synthese-eval,2212/11-les-metiersen-2022-prospective,18628.html>

COSTE Daniel, CAVALLI Marisa, « Éducation, mobilité, altérité. Les fonctions de médiation de l'école », Strasbourg, Conseil de l'Europe, 2015.

DELORS Jacques, *Éducation : un trésor est caché dedans*, Commission européenne, Editions UNESCO, 1995.

DESCAMPS Jean-Jacques, « La création d'un Pôle d'excellence autour de la formation, la recherche et l'innovation dans le tourisme », Rapport pour le secrétariat d'État chargé de la Consommation et du Tourisme, Paris, février 2008 : <https://www.ladocumentationfrancaise.fr/var/storage/rapports-publics/084000101.pdf>

DJEMAI Lassoued, « Du développement des compétences clés en milieu professionnel au concept de *compétences d'employabilité durable* », Thèse de doctorat, Université de Rouen Normandie, 2017. Français. ffNNT : 2017NORMR068ff. fftel-01709184f

« Enquête de satisfaction des clientèles touristiques en France », réalisée par TCI Research pour la DGE (Direction générale des Entreprises) et le Pôle Tourisme du MAEDI (ministère des Affaires étrangères et du Développement international), Paris, 2016.

KNOEPFEL Peter, VARONE Frédéric, « Mesurer la performance publique : méfions-nous des terribles simplificateurs », in *Politiques et management public*, vol. 17, n° 2, 1999.

KOUMENTA Maria et PAGLIERO Mario, *Measuring Prevalence and Labour Market Impacts of Occupational Regulation in the EU*, Commission européenne, Bruxelles, 2016 : <http://ec.europa.eu/DocsRoom/documents/20362>

LABRUFFE Alain, *Le savoir-être, un référentiel professionnel d'excellence*, AFNOR, 2008.

LEWY R., *Étude sur l'exercice des métiers de guide-interprète et conférencier*, ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi, 2009.

LOUKIL Faten, « La normalisation et la certification dans la branche Formation continue », Thèse de doctorat, Université de Toulouse I, 2002.

MARTIN Eric, « L'esprit des institutions, le problème de la médiation institutionnelle dans la théorie critique contemporaine », Thèse de doctorat en science politique, Ottawa, Canada, 2013.

MASSON Damien, « La perception embarquée : analyse sensible des voyages urbains », Thèse de doctorat, Université de Grenoble, 2009.

MCKEAN Philip F., *An Anthropological Analysis of the Culture-Broker of Bali: Guides, Tourists and Balinese*, département Santé, Éducation et Bien-être, Université Brown, Washington, 1973.

MINISTERE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, Musée du XXI^e siècle, Rapport et étude Patrimoine, Paris, 2017.

NATIONS UNIES, A/CONF. 199/20, « Rapport du Sommet mondial pour le développement durable, Johannesburg, 26 août-4 septembre 2002 », <http://www.agora21.org/johannesburg/rapports/onu-joburg.pdf>

OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) :

— *De la formation à la vie active. Faciliter les transitions*, Éditions OCDE, 2000.

— *Examen des politiques nationales d'éducation. La formation tout au long de la vie en Norvège* », Éd. OCDE, 2002.

— Définition et sélection des compétences clés, 26/08/2005 : <https://www.oecd.org/pisa/35693273.pdf>

— Systèmes de certification : des passerelles pour apprendre à tout âge, *Politiques d'éducation et de formation*, OCDE, 2007 : <https://doi.org/10.1787/9789264013704-fr>

— *Interactions entre normes publiques et normes privées dans la filière alimentaire*, Ed. OCDE, 2010.

— *Etude sur le tourisme et l'économie créative*, 2014 : <https://www.oecd.org/fr/publications/le-tourisme-et-l-economie-creative-9789264222175-fr.htm>

PEYRIN Aurélie, « Faire profession de la démocratisation culturelle : travail, emploi et identité professionnelle des médiateurs de musées », thèse de doctorat sous la direction de Pierre-Michel Menger, Paris, EHESS, 2005.

QUINQUETON Patrick, « Proposition de feuille de route pour les organisations professionnelles d'employeurs et les organisations syndicales de salariés vers une nouvelle structuration des branches professionnelles », décembre 2015 : https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_p._quineton-2.pdf

Recommandation concernant le paysage urbain historique, glossaire de définitions, 10 novembre 1911 : http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=48857&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

Règlement (UE) 2016/679 en matière de protection des données, JO L 119 du 4.5.2016, p. 1], applicable à partir du 25 mai 2018.

ROCHE Alexis, « Reconnaissance et performance : proposition du concept de reconnaissance activatrice et d'un modèle intégrateur », Thèse de doctorat Gestion et Management, Université Jean Moulin Lyon III, 2013.

UNESCO. Guide pour le développement des industries culturelles et créatives : <http://www.unesco.org/new/fr/culture/themes/cultural-diversity/diversity-of-cultural%20expressions/tools/policy-guide/como-usar-esta-guia/sobre-definiciones-que-se-entiende-por-industrias-culturales-y-creativas/>

UNWTO (Organisation mondiale du tourisme, Nations unies), *Tourism and the Sustainable Development Goals –Journey to 2030*, 06.04.2018.

IV. Documents stratégiques

IV.1. Conseil international des monuments et des sites (ICOMOS)

Charte de Venise, 1964.

Charte de Florence, mai 1981, relative à la sauvegarde des Jardins Historiques.

Charte de Washington, 1987, pour la sauvegarde des Villes Historiques, adoptée par l'AG d'ICOMOS à Washington en octobre 1987.

Charte internationale pour la gestion du patrimoine archéologique, préparée par le Comité international pour la gestion du patrimoine archéologique (ICAHM) et adoptée par la 9^e Assemblée générale de l'ICOMOS, Lausanne, 1990.

Charte internationale sur la protection et la gestion du patrimoine culturel subaquatique, ratifiée par la 11^e Assemblée générale de l'ICOMOS, Sofia, octobre 1996.

Charte internationale du tourisme culturel sur la gestion du tourisme aux sites de patrimoine significatif, adoptée par la 12^e Assemblée générale de l'ICOMOS, Mexique, octobre 1999.

Charte internationale ICOMOS pour l'interprétation et la présentation des sites culturels patrimoniaux, ratifiée par la 16^e Assemblée générale de l'ICOMOS, Québec, octobre 2008.

Charte pour les itinéraires culturels (Comité scientifique international des itinéraires culturels), ratifiée par la 16^e Assemblée générale de l'ICOMOS, Québec, octobre 2008.

« Principes de Dublin pour la conservation du patrimoine industriel », Paris, 2011.

« Principes de La Valette pour la sauvegarde et la gestion des villes historiques », Paris, 2011.

« Principes concernant les paysages ruraux comme patrimoine », adoptée par la 19^e Assemblée générale de l'ICOMOS, New Delhi, décembre 2017. GA 2017 6-3-1.

IV.2. Conventions et décisions

Convention d'Helsinki, 1992, de la Fédération mondiale des associations des guides (WFTGA)

Convention-cadre du Conseil de l'Europe sur la valeur du patrimoine culturel pour la société, dite Convention de Faro, 2005.

Convention collective des Agents de voyages, 2016.

Décision 1855/2006/CE établissant le programme Culture 2007-2013, art. 12, 19 et 30.

Décision 1855/2006/CE établissant le programme Culture 2007-2013.

Décision n° 508/2000/CE du Parlement européen et du Conseil du 14 février 2000 établissant le programme « Culture 2000 », L 63/1, 10.3.2000.

IV.3. Traités, communications, communiqués, directives, normes

Traité instituant la Communauté européenne (version consolidée d'Amsterdam), *Journal officiel*, n° C 224 du 31/08/1992, p. 0047.

Traité d'Amsterdam, 1997, art. 151, §2.

Traité de Nice, 2000 : sur les principes et méthodes d'évolution du système institutionnel, avec l'entrée des Pays d'Europe centrale et orientale (PECO) dans l'UE.

Traité sur l'Union européenne (traité UE) et protocole (n° 2), art. 5, § 3 sur l'application des principes de subsidiarité et de proportionnalité : <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/fr/sheet/7/le-principe-de-subsidiarite>.

Commission européenne : COM (2016) 148 final, « Vers un espace TVA unique dans l'Union - L'heure des choix », 7 avril 2016.

Commission européenne, Communication au Conseil et au Parlement européen du 30 octobre 1995, COM (95) 412 final, relative à l'utilisation de la normalisation dans la politique communautaire, p. 6. Accessible en ligne (en anglais) : <http://aei.pitt.edu/5006.pdf>.

Commission européenne, Communication du 25 février 2004, COM (2004) 130 final du 25 février 2004.

Commission européenne, Fiche d'information : *Questions-Réponses sur l'Autorité européenne du travail*, Strasbourg, mars 2018.

Commission européenne, *La carte professionnelle européenne* : http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/policy_developments/european_professional_card/index_fr.htm

Commission européenne. COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL, AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN ET AU COMITÉ DES RÉGIONS. Bruxelles, 2 juin 2016.

Commission européenne. *Livre Blanc sur l'éducation et la formation* « Enseigner et apprendre ; vers la société cognitive. Conclusion du Conseil européen de Cannes : Bull. 6-1995, point I.5, Décision n° 2493/95/CE du Parlement européen et du Conseil, proclamant 1996 « Année européenne de l'éducation et de la formation tout au long de la vie » - JO L 256 du 26.10.1995, point 1.3.99.

Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social, « Une vision stratégique pour les normes européennes : aller de l'avant pour améliorer et accélérer la croissance durable de l'économie européenne à l'horizon 2020 ». COM (2011)311 final, Bruxelles, 2011.

Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil et au Comité économique et social, COM (2013) 676 final, Bruxelles, 2013.

Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, à la Commission économique et sociale et au Comité des régions, DOC (2010) 682 final/2.

Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Central Bank, the European Economic and social Committee, the Committee of the regions and the European investment Bank: Annual Growth Survey 2015: COM (2014) 902.

Carroll and Gaston (1981). A Note on the Quality of Legal Services: Peer Review and Disciplinary Service, Maurizi (1980) The impact of regulation on quality: The case of California contractors, Kugler and Sauer (2005) Doctors without Borders? Relicensing Requirements and Negative Selection in the Market for Physicians, in COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU PARLEMENT EUROPÉEN, AU CONSEIL ET AU COMITÉ ÉCONOMIQUE ET SOCIAL EUROPÉEN. Bruxelles, le 2.10.2013 COM (2013) 676 final.

Communiqué de presse, Bruxelles, 2015, Jyrki Katainen, vice-président de la Commission européenne, chargé de l'emploi, de la croissance, de l'investissement et de la compétitivité.

Communiqué de presse, Commission européenne : un marché approfondi et plus équitable : la Commission multiplie les opportunités pour les citoyens et les entreprises, Bruxelles, 28 octobre 2015 : IP/15/5909.

Conseil de l'Union européenne, « Accès à l'éducation, apprentissage professionnel, chômage, coopération en éducation, mobilité professionnelle, méthode d'apprentissage, qualification professionnelle, éducation permanente ». Publié 2012-12-20 : <https://op.europa.eu/fr/publication-detail/-/publication/8b2f3b0a-4ffb-11e2-9294-01aa75ed71a1/language-fr>, consulté en janvier 2020.

Conseil européen de Lisbonne, Rapport sur les objectifs et principes d'éducation et de formation, 24 mars 2000.

Parlement et Conseil européens, Recommandation du 18 décembre 2006 sur les compétences clés pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (2006/962/EC), *Journal Officiel de l'UE*, 30/12/2006.

Directive 98/34/CE, Parlement et Conseil européens du 22 juin 1998, JOCE L204 du 21 juillet 1998, p. 37.

Directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil, relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles du 7 septembre 2005, modifiée en 2013.

Directive 2005/36/CE modifiée sur la reconnaissance des qualifications professionnelles, applicable à la profession de guide-conférencier, novembre 2016.

Directive 2005/36/CE (art. 4a-4e) sur le fonctionnement de la carte professionnelle européenne.

Directive 2006/123/CE, relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles.

Directive 2009/C 155/02, recommandation du Conseil du Parlement et du Conseil européen du 18 juin 2009.

Directive 2013/55/UE relative à la qualification professionnelle (DRQP)

Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil, du 25 novembre 2015, relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Document préparé par Anne Herberich pour le Conseil de l'Europe, « Formation en environnement pour les professionnels du tourisme », coll. Sauvegarde de la nature, n° 98.

Nomenclature 1969, 7 (Nomenclature Europe), Convention et code NSF 134 Autres disciplines artistiques et spécialités artistiques plurivalentes. Formacode : 45004 art spectacle, 45052 production spectacle, 42651 tourisme culturel.

Norme EN 13809 : 2003 du Comité européen de normalisation, relative à la définition de la profession du guide

NF EN 15565. Services touristiques : exigences relatives aux programmes de formation professionnelle des guides touristiques, mai 2008.

Normes des familles ISO 9000 (relatives aux systèmes de management de la qualité Information, JORF n° 0138 du 17 juin 2009, p. 9860) et ISO 14000 (relatives aux systèmes de management environnemental) : <http://www.iso.org/iso/fr/iso14000>).

Normes ISO, Directives ISO/CEI, partie 2 : Règles de structure et de rédaction des normes internationales, 6^e éd., 2011, pt. 3.1.1, p. 3 : <http://isotc.iso.org/livelink?func=ll1objId=423045&objAction>

Discours de Françoise Nyssen, ministre de la Culture : <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Actualites/Strategie-pluriannuelle-en-faveur-du-patrimoine>.

Accord interinstitutionnel, « Mieux légiférer », JOUE n° C321, décembre 2003, p. 1, pt 17.

IV.4. Lois, décrets, affaires et jurisprudence

Loi fédérale contre la concurrence déloyale, 19 décembre 1986 RS 241, article 2.

Loi n° 2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives, art. 29.

Loi relative à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine (LCAP) du 7 juillet 2016, art. 109. n° 2016-925.

Décret n° 2009-697, juin 2009, art. 1^{er} relatif à la normalisation.

Décret n° 2011-930 du 1^{er} août 2011 relatif aux personnes qualifiées pour la conduite de visites commentées dans les musées et monuments historiques.

Projet de loi n° 15 (2015-2016), adopté par l'Assemblée nationale, relatif à la liberté de la création, à l'architecture et au patrimoine.

Code du tourisme, art. L 221-1 (qui régit en France, la profession de guide-conférencier).

Code de la Sécurité sociale, art. L622-5 et art. L622-7 : classement des professions libérales par décret.

Loi sur le tourisme, art. 177, par. 1, i. 5. Code du tourisme bulgare

Fiche IPM n° 695850821261534109 : Obligation pour les OVS de recourir à des personnes qualifiées.

CJCE, Cour de justice des Communautés européennes :

- Commission c/République italienne, Aff. C-180-89 et Commission c/République hellénique, aff. 198-89.
- 3 déc. 1974, Van Binsbergen (préc.) ; 18 janv. 1979, Van Wasemael (Rec. CJCE, p. 35) ; 4 déc. 1986, Commission c/République française (préc.).

CJUE, Cour de justice de l'Union européenne (anciennement CJCE) :

- Affaire C-189/89 concernant la restriction à la libre prestation des services de guides touristiques.
- Arrêt de la CJE du 26.02.1991, aff. C 180/ 89, pétition.
- Report 2015 – The concept of Worker under art. 45 TFUE, à propos des prestataires de services.
- Affaire Jany e.a/Staatssecretaris van Justitie C-268/99).

Arrêt de la Cour constitutionnelle n° 271/2009, relatif à la loi « Région Emilia Romagna n° 7/2008 », art. 7, à propos des restrictions territoriales par les « autorisations » et non par les « qualifications professionnelles ».

V. Sites internet

<https://www.forbes.fr/business/covid-19-les-10-pays-les-plus-dependants-du-tourisme/?cn-reloaded=1>

<https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/liste-et-localisation-des-musees-de-france/>

<http://www.interpret-europe.net/feet/home/>

<http://www.britainsbestguides.org/uploads/files/The-GUIDE-OCT13-WEB.pdf>

<https://www.bvgd.org/en/> (German National Tourist Guide Association)

Comité fédéral des professions libérales : <https://www.sozialministerium.at/en/Topics/Labour/Labour-Law/Salary,-Wages-and-Pay/Collective-Agreements.html>, consulté en février 2020.

https://www.feg-touristguides.com/training_seminars.php

<http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>

<http://www.wftga.org/area-report-europe>.

<http://www.wftga.org/news/international-tourist-guide-day-2016-newletter>

<https://www.efp.be/efp/themes/pdfGenerator/generatePdfGlobal.php?id=105>

(à propos des formations et apprentissages en Belgique)

<http://www.prefectures-regions.gouv.fr/ile-de-france/Region-et-institutions/Demarches-administratives/Carte-professionnelle-de-guide-conferencier/Carte-professionnelle-de-guide-conferencier>

<https://cultureveille.fr/pres-de-100-000-creations-demplois-dans-la-culture-dici-2022/>

<https://ec.europa.eu/esco/portal/occupation>

https://lentreprise.lexpress.fr/actualites/1/actualites/travailleurs-des-plateformes-de-services-le-gouvernement-annonce-des-propositions-d-ici-l-ete_2120147.html, publié le 5 mars 2020.

<https://welcomacitylab.parisandco.paris/A-propos/Manifesto>, Welcome City Lab, incubateur dédié à l'innovation dans le tourisme urbain, développé par la Ville de Paris depuis 2013.

<https://www.jamescarter.cc/about/> (ex. guide, consultant, formateur en interprétation du patrimoine)

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE.....	- 10 -
PREMIERE PARTIE :.....	- 28 -
Éclairage historique, présentation de la recherche et cadre conceptuel	- 28 -
Chapitre I. Historique du métier de guide	- 29 -
I.1. Histoire du métier en Europe, de l'Antiquité à nos jours.....	- 29 -
I.1.1. Les prémisses de l'activité	- 29 -
I.1.2. Premier siècle naissance du voyage d'étude en Grèce	- 31 -
I.1.3 Fin du XVIIIe siècle, le Grand Tour : concept du voyage en Europe	- 32 -
I.1.4. Aux origines du guide moderne et sa compétence	- 34 -
I.1.5. L'évolution du voyageur vers le touriste et le visiteur.....	- 35 -
I.1.6 L'évolution du cadre de l'activité de guide.....	- 36 -
I.2. Les acteurs organisant, de nos jours, l'activité des guides.....	- 38 -
I.2.1. Les tour-opérateurs et les guides.....	- 38 -
I.2.2. Les pouvoirs publics (Offices de tourisme) et les guides	- 40 -
I.2.3. Les musées et les guides.....	- 40 -
I.2.3. Nouveaux acteurs sur le terrain : Union européenne, associations de guides.....	- 42 -
Chapitre II. Eclairage méthodologique du terrain de recherche	- 46 -
II.1. Présentation de la recherche.....	- 47 -
II.1.1. Sources d'inspiration menant à la problématique de la recherche	- 49 -
II.1.2. Constitution du corpus documentaire	- 55 -
II.1.3. Etat de l'art du phénomène du guidage	- 58 -
II.2. Problématique de la recherche	- 64 -
II.2.1. Questionnement menant à la recherche.....	- 65 -
II.2.2. Motivation du choix du sujet de recherche.....	- 67 -
II.2.3. Le positionnement épistémologique de la recherche.....	- 69 -
II.3. Présentation des enquêtes	- 78 -
II.3.1. Enquête de terrain n° 1	- 78 -
II.3.2. Enquête de terrain n 2.....	- 80 -

II.3.3. Enquête de terrain n°3	- 87 -
II.3.4. Enquête de terrain n°4	- 89 -
II.3.5. Enquête de terrain n° 5	- 91 -
II.3.6. Enquête de terrain n°6	- 91 -
II.3.7. Analyse thématique du discours des guides européen experts, croisé avec celui des autorités organisatrice de l'activité.....	- 92 -
Chapitre III : Cadre conceptuel de l'objet L'approche du phénomène du guidage par compétence (s)	
III.1. Étudier le métier de guide-conférencier à partir de la notion de compétence	- 94 -
III.2. Les dimensions de la compétence du guide	- 97 -
III.2.1. Compétence et qualification	- 97 -
III.2.2. Compétence individuelle et compétence collective	- 104 -
III.2.3. Vers une reconnaissance de la compétence du guide?	- 108 -
III.2.4. Les compétences clés : base commune du débat européen sur la compétence . -	112 -
III.3. La normalisation de la compétence de guide à travers le système de formation ..	- 115 -
III.3.1. La gestion de la compétence sous l'angle de la formation normalisée	- 116 -
III.3.2. Les types de formation au métier de guide.....	- 116 -
III.3.3. La notion d'« apprenance », une attitude face à l'apprentissage	- 117 -
III.3.4. Les effets de l'organisation de la profession de guide approchée par la compétence.....	- 119 -
DEUXIEME PARTIE : Le cadre et le champ de l'activité de guide européen qualifié	- 134 -
Chapitre IV. L'environnement et les conditions de travail du guide européen : cadres stratégique et juridique la profession.....	
IV.1. Les stratégies d'organisation de la profession	- 137 -
IV.2. Cadre juridique. La transposition des stratégies dans la réglementation européenne : la reconnaissance par la loi du point de vue du législateur	- 144 -
IV.2.1. Qualification professionnelle des guides : la directive 2005/36/CE	- 146 -
IV.2.2. La directive « Services » 2006/123/CE	- 149 -

IV.2.3. Essai de caractérisation de la profession : s'agit-il d'une profession libérale ?...	- 152 -
Chapitre V. L'action du guide dans le champ de la médiation	- 161 -
V.1. Le guide au sein du champ de la médiation	- 161 -
V.1.1. Les rôles des guides et leur champ de la médiation culturelle : la précision des limites	- 164 -
V.1.2. La spécialisation du guide dans la communication interculturelle. Les compétences clés de la communication touristique : le cas du guide interprète..	- 170 -
V.2. Le rôle de guide professionnel à l'aune de son champ d'action.....	- 177 -
V.2.1. La dynamique et les dimensions du rôle du guide.....	- 181 -
V.2.2. Les composantes de la fonction du guide pour préciser le champ d'action	- 186 -
Conclusion du chapitre.....	- 190 -
Chapitre VI.) La nature de l'activité saisie de l'intérieur : la perception par les guides ...	- 192 -
VI.1. Les phases de la visite guidée	- 194 -
VI.2. La situation de guidage - une situation rhétorique	- 199 -
VI.3. Les attentes des visiteurs concernant la visite créent une situation rhétorique....	- 202 -
VI.4. Les techniques des guides professionnels qualifiés	- 216 -
VI.5. La visite guidée entre tradition et subversion.....	- 227 -
VI.5.1. La visite guidée : une pratique culturelle	- 228 -
VI.5.2. La valeur pédagogique de la visite guidée	- 229 -
VI.5.3. La visite guidée au sein de l'industrie culturelle et créative	- 230 -
VI.5.4. La visite guidée en tant que produit touristique	- 234 -
Conclusion du chapitre et de la seconde partie.....	- 236 -
TROISIEME PARTIE.....	- 238 -
La gestion de la compétence du guide à travers la normalisation de l'activité et du système de formation en Europe entre 2000 et 2020.....	- 238 -
Chapitre VII	- 241 -
La normalisation et les systèmes de développement des compétences de guide en Europe..	- 241 -
VII.1. Crises, régulation, normalisation	- 243 -

VII.2. Normaliser la compétence	- 245 -
VII.2.1. L'exercice de la normalisation	- 246 -
VII.2.2. Les fonctions de la normalisation	- 251 -
VII.3. Normaliser la compétence de guide	- 254 -
VII.3.1. Normaliser des compétences spécifiques pour faciliter la reconnaissance	- 256
-	
VII.3.2. Ajustements des systèmes de formation et de certification.....	- 261 -
VII.3.3. Les systèmes de formation dans les pays européens	- 265 -
VII.4. Normalisation, certification, standardisation, qualification : de l'informel au formel	- 270 -
VII.4.1. Un modèle peu formel: le Système d'accréditation du Rijksmuseum (Pays-Bas)	
- 272 -	
VII.4.2. La certification par l'Etat : un système formel centralisé : le cas de l'Autriche..	- 279 -
VII.4.3. L'Institute of Tourist Guiding, Royaume-Uni : un exemple de modèle moyennement formel décentralisé et autorégulé	- 282 -
Chapitre VIII	- 288 -
Normalisation et transformations : la réforme de la formation des Guides-conférenciers en France.....	- 288 -
VIII.1. Le débat autour de la normalisation du système de formation en France..	- 289 -
VIII.1.1. Vers une amélioration de l'offre touristique	- 289 -
VIII.1.2. La profession de guide-conférencier en France	- 292 -
VIII.1.3. L'accueil en France des réformes européennes.....	- 295 -
VIII.1.4. Évolution de la réglementation après les concertations interministérielles.....	- 297 -
VIII.1.5. Les « raisons impérieuses de l'intérêt général » dans l'activité des guides	- 299
-	
VIII.1.6. Le ressenti des guides face aux réformes du métier	- 302 -
VIII.2. Gestion de compétence : le rôle des universités	- 305 -
VIII.2.1. Les formations ouvrant l'accès à la carte professionnelle de guide-conférencier	- 307 -

VIII.2.2. La gestion de la compétence des guides-conférenciers par la formation universitaire	309 -
VIII.2.3. L'université et le statut d'emploi professionnel, lié à la carte	316 -
VIII.3. Les réactions professionnelles et « citoyennes » au métier de guide-conférencier.....	319 -
Chapitre IX.....	333 -
La normalisation des formations en Europe.....	333 -
IX.1. La première proposition de normalisation de la formation – la norme DIN en Allemagne.....	333 -
IX.2. Réactions et différenciation par rapport au modèle de normalisation.....	338 -
IX.2.1. La répartition des rôles dans l'exercice de la normalisation du système de la formation de guide en Lettonie.....	340 -
IX.2.2. Les résistances aux modifications de la formation par les associations professionnelles de guides	340 -
IX.2.3. Le développement de tests qualifiants en réponse aux demandes de réforme (Pays-Bas, Italie, Estonie).....	342 -
IX.2.4. L'auto-organisation de la qualification et le « modèle scandinave » (Finlande). -	347 -
IX.3. Le rôle des associations et ses conséquences	348 -
IX.3.1. La représentativité des associations	349 -
IX.3.2. Le point de vue des associations professionnelles sur le système de qualification normalisé	352 -
IX.4. Normalisation et formations qualifiantes.....	355 -
IX.4.1. Panorama des formations qualifiantes en Europe	358 -
IX.4.2. Multiplicité et difficultés des approches formelles.....	361 -
IX.4.3. Pour une modélisation des formations formelles des guides	364 -
CONCLUSION GENERALE.....	375 -
1. Démarche de l'analyse critique	375 -
2. La compétence du guide	378 -
3. Le risque de l'Europe	389 -
TABLE DES TABLEAUX	396 -

TABLE DES FIGURES.....	- 398 -
BIBLIOGRAPHIE	- 399 -
I – Ouvrages ET ARTICLES généraux	- 399 -
I.1 Dictionnaires	- 399 -
I.2 Autres ouvrages et articles.....	- 400 -
II – Ouvrages ET ARTICLES SPECIFIQUES.....	- 407 -
II.1 Profession	- 407 -
II.2 Compétence	- 408 -
II.3 Reconnaissance	- 410 -
II.4 Médiation.....	- 412 -
II.5 Guidage	- 414 -
II.6 Formation.....	- 416 -
III – littérature GRISE : Thèses, rapports, études, comptes rendus	- 418 -
IV – documents stratégiques	- 421 -
IV.1 Conseil international des monuments et des sites (ICOMOS).....	- 421 -
IV.2 Conventions, décisions	- 421 -
IV.3 Traités, communications, communiqués, directives, normes	- 422 -
IV.4 Lois, décrets, affaires, jurisprudence	- 425 -
V. Sites internet.....	- 426 -

L'évolution de la compétence du guide européen qualifié dans le champ de la médiation culturelle

Résumé

Cette recherche examine la situation actuelle des guides européens qualifiés. L'ambition de ce travail vise à explorer les différents regards posés sur l'activité du guide en Europe. Pour ce faire, nous avons d'abord centré notre regard sur les tentatives émises par les guides ou les institutions pour négocier la définition de l'activité qui varie en fonction de la perspective empruntée. La définition formelle issue du cadre stratégique européen précise sa dimension de service public, sa compétence technique et sa territorialité. Ensuite, nous avons interrogé l'environnement du guide au travail en Europe, et ses différents aspects stratégiques, juridiques et socio-économiques. Le champ d'action met en avant les effets de la corrélation entre les concepts du patrimoine, de la culture et de l'interaction démocratique. Enfin, la nature de l'activité saisie de l'intérieur, *via* la visite guidée et des études de cas en Europe et en France, souligne l'action culturelle et didactique.

Pour pouvoir observer la situation du guide européen qualifié dans son ensemble, nous avons choisi de joindre un regard fonctionnaliste et un regard interactionniste dans une vision holistique afin de proposer une interprétation des représentations des acteurs impliqués. Pour ce faire six enquêtes qualitatives ont été menées auprès de guides experts. Elles ont ensuite été complétées par les témoignages des concepteurs, des exécutants et des visiteurs. Les résultats sont accompagnés d'un corpus théorique académique qui sert à expliquer les moments clés prélevés sur le terrain comme problématiques pour un développement professionnel harmonieux. Cette recherche confirme que le guidage est une activité à la fois physique et symbolique, institutionnelle et sociale, globale et locale. Elle montre que ce sont les établissements scolaires ou les associations professionnelles qui sont amenés à proposer un terrain d'entente entre les tensions d'intérêts opposés.

Les résultats de notre recherche soulignent que face aux crises sanitaires, économiques et militaires qui frappent l'Europe en 2020, la forme « guide » est en train de muter en plusieurs formes du « guidage ». Dans un tel contexte la communication devient le centre des régulations qui tendent à se renforcer, il n'y a donc pas de raison que l'activité de représentation et d'accompagnement disparaisse. Mais il est fort possible qu'elle se développe d'une nouvelle manière automatisée, modifiant par-là les modes d'existence et les dénominations des guides européens.

Mots-clés : guide, médiation, Europe, régulation

The evolution of the competence of the qualified European guide in the field of cultural mediation

Summary

The purpose of the following research is to examine the current situation of qualified European guides. It is not our ambition to propose a new approach or methodology, but to explore the different perspectives on the activity of the guide in Europe. To do this, we first focused on attempts to negotiate the definition of this activity, which varies according to the perspective taken. The formal definition resulting from the European strategic framework aims at specifying its public service dimension, its technical competence and its territoriality. Next, we questioned the environment of the guide at work in Europe, and its different strategic, legal and socio-economic aspects. This field of action highlights the effects of the correlation between the concepts of heritage, culture and democratic interaction. Finally, the nature of the activity captured from the inside, via the guided tour and case studies in Europe and France, underlines the guide's cultural and didactic action.

In order to be able to observe the situation of the qualified European guide as a whole, we have chosen a holistic vision combining a functionalist and an interactionist approach in order to propose an interpretation of the representations of the stake holders involved. To that end, six qualitative surveys were carried out among expert guides. They were then supplemented by the testimonies of the designers, implementers and visitors. The results are accompanied by an academic theoretical corpus that helps to understand why the key moments taken from the field are problematic in terms of a harmonious professional development. Our research confirms that the guide's activity is physical and symbolic as well as institutional and social and comprises both global and local aspects. It shows that it is the educational institutions or professional associations that are led to propose common ground to players with opposite interests and smooth the tensions between them.

The results of our research clearly show that in the face of the health, economic and military crises that hits Europe in 2020, the 'guiding' form is mutating into several forms of 'guidance'. Against this backdrop, the regulations, which are tending to become stronger, focus more and more on communication, and thus, there is no reason why the activity of representation and accompaniment should disappear. But it is quite possible that it will evolve into new automated forms, thus changing the ways of existence and the function, titles of European guides.

Keywords : Guide, Mediation, Europe, Regulation

ED 267 - Arts & Médias

Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3

MAISON DE LA RECHERCHE

Bureau A007

4, rue des irlandais

75005 PARIS

Mél. : ed267@sorbonne-nouvelle.fr

Sur Internet : <http://www.univ-paris3.fr/ed267>

Tél. : 01-87-27-29-40