

UNIVERSITE SORBONNE NOUVELLE - PARIS 3

U.F.R. ARTS & MEDIAS

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 II
Annexes

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.

SOMMAIRE – VOLUME II

ANNEXE n° 1 : Réunion interministérielle autour de la normalisation de la formation des guides en France : problématique du métier et la nécessité de concertation autour de l'activité de guide (transcription)	5
ANNEXE n° 2 : Systèmes de formation des guides en Europe ; description des cas	24
A) Exemples de normalisation des systèmes de formation nationaux universitaires	24
A.1 Portugal	24
A.2 Turquie	26
A.3 Danemark	32
B) Formation professionnalisante : les Écoles de guides	34
B.1 Grèce	35
B.2 Belgique Wallonie Bruxelles	41
B.3 Lettonie	44
C) Les formations professionnalisantes (<i>Vocational School</i>)	49
C.1 Islande	49
C.2 Autriche	51
C.3 Bulgarie	59
C.4 Italie	64
D) Gestion de la compétence par les associations	69
D.1 Le contenu de la formation normalisée, proposé par la FEG	69
D.2 Estonie	72
D.3 Finlande	77
D.4 Pays-bas	79
D.5 Allemagne	80
D.6 Royaume-Uni	99
ANNEXE n° 3 : Guide d'entretien compréhensif, semi-directif auprès des concepteurs du guidage en Europe.....	104
ANNEXE n° 4 : Synthèse des données recueillies sur le statut de guide contemporain qualifié européen du point de vue du législateur	107
ANNEXE n° 5 : Les entretiens compréhensifs, semi-directifs avec le législateur (L), lançant le débat en France.....	111
ANNEXE n° 6 : Règlement de la visite, musée du Louvre et château de Versailles	124
ANNEXE n° 7 : Compte rendu de la réunion annuelle de la FEG, premier contact avec le terrain de recherche	126
ANNEXE n° 8 : Rapport de la FEG sur la réflexion menée sur la qualification des guides européens	129
ANNEXE n° 9 : Questionnaire exploratoire Berlin, 2014 : les problématiques de terrain ressenties par les guides, représentants des associations des guides professionnels européens	134

ANNEXE 10 : Questionnaire de prise de contact, diffusé auprès des représentants des associations professionnelles de la région de la Baltique, afin d’approfondir la réflexion sur la redéfinition potentielle de la profession de Guide	135
ANNEXE n° 11 : Guide d’entretien auprès des guides-experts, représentants des associations ..	136
« LES GUIDES FACE A LA SITUATION : les pratiques concrètes des guides conférenciers »	136
ANNEXE n°12 : Synthèse des données « brutes » recueillies lors des entretiens compréhensifs semi-directifs auprès des guides experts et construction des notions opératoires mobilisées pour l’argumentation présentée dans le volume I.....	139
ANNEXE n° 13 : La construction des objets d’étude. Synthèse des travaux sur les aspects spécifiques du guidage dans un contexte international globalisé	158
ANNEXE n° 14 : Classification M. Dewey des visites guidées	195

Table des Annexes :

Annexe n°1	Réunion interministérielle autour de la normalisation de la formation des guides en France : problématique du métier et la nécessité de concertation autour de l'activité de guide (transcription)
Annexe n°2	Systèmes de la formation des guides en Europe, description des cas
Annexe n°3	Guide d'entretien compréhensif, semi-directif auprès des concepteurs du guidage en Europe
Annexe n°4	Synthèse des données recueillies sur le statut de guide qualifié européen du point de vue de législateur
Annexe n°5	Les entretiens Compréhensifs, semi-directifs avec législateur lançant le débat
Annexe n°6	Règlement de la visite, musée du Louvre et château de Versailles
Annexe n°7	Compte rendu de la réunion annuelle de la FEG, premier contact avec le terrain de recherche
Annexe n°8	Rapport de la FEG de la réflexion menée sur la qualification des guides européens
Annexe n°9	Questionnaire exploratoire Berlin, 2014
Annexe n°10	Questionnaire de la prise de contact diffuser auprès les représentants des associations professionnels de la région de de la Baltique afin d'approfondir la réflexion sur la redéfinition potentielle de la profession de guide
Annexe n°11	Guide d'entretien auprès des guides-experts, représentants des associations
Annexe n°12	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
Annexe n°13	Construction des objets d'étude. Synthèse des travaux sur les aspects spécifiques du guidage dans un contexte international globalisé
Annexe n°14	Classification M. Dewey des visites guidées

ANNEXE n° 1 : Réunion interministérielle autour de la normalisation de la formation des guides en France : problématique du métier et la nécessité de concertation autour de l'activité de guide (transcription)

30 juin 2015, à Paris

Le but de recherche : Nous étions introduite -avec un rôle d'observation passive- dans le groupe de travail interministériel français, constitué pour établir un cadre mieux adapté aux réalités du métier et conforme à la législation européenne. Il s'agit d'une des premières réunions lançant le débat qui se poursuit encore aujourd'hui.

Le but de la réunion était d'effectuer un état des lieux très général du métier de guide-conférencier et du système de formation en France.

Participants :

Ministère de l'Economie, de l'Industrie et du Numérique (MEIN), Ministère de la Culture et de l'Information (MVI), Conservatoire National des Arts & Métiers (CNAM), Groupement d'Etablissements (formation continue) (GRETA), Université Paris X-Nanterre, Université Paris Est-Marne-la-Vallée (UPEM), Université de Cergy-Pontoise et Université de la Sorbonne-Nouvelle-Paris 3 (P3).

*

CNAM : Pour ceux qui découvrent la profession, parfois on est étonné de ce que ce métier soit réglementé. Pourquoi guide ? Pourquoi pas psychologues, les architectes ou les autres ? Je pense que c'est pour des raisons purement culturelles et historiques. Il n'y a pas, ici, de vraie légitimité économique.

MEIN : Mais comme vous dites, il n'y a pas de danger que quelqu'un vous raconte une histoire sur un site ou qu'il vous arrive quelque chose. Cette expression n'existe pas en français. Expressions approchantes : tourne la tête, embrouille. Nos amis de la culture nous diront qu'il faut protéger le patrimoine et surtout ne pas raconter n'importe quoi, car ce sont des choses très calibrées. Mais même cette protection du patrimoine ne fonde pas sa réglementation. Puisque les guides sont obligatoires uniquement si je passe par un opérateur voyageur de séjour ; là, je dois prendre un guide. Et quand je ne passe pas par un OVS, je ne suis pas obligé de prendre le

guide. On a exactement la même prestation et les mêmes conditions, mais on n'a pas la même protection... il y a un petit problème quelque part.

CNAM : C'est assez choquant. Un dossier de VAE est arrivé cette semaine, qui me perturbe. La personne est agrégée d'histoire, c'est un ancien inspecteur d'académie. Il part à la retraite. Ça fait trois, quatre ans qu'il fait du guidage à titre personnel et demande une VAE pour être guide. Moi, je me sens mal à l'aise pour l'évaluer.

GRETA : Il y a beaucoup de cas comme ça. Il aggrave la situation. Et ce n'est pas qu'il aggrave, mais qu'il aurait le choix. Il sait qu'il veut être guide et que, malheureusement, il est obligé de passer par une VAE.

MEF : Nous avons pu constater qu'actuellement la délivrance de la carte est trop restrictive, trop limitée aux titulaires de la licence Guide-conférencier ou des masters spécialisés. Le besoin de guidage est important et même si nous avons des profils tout à fait qualifiés – agrégés, enseignants, docteurs en histoire, archéologues, historiens de l'art – beaucoup de personnes nous sollicitent dans les préfectures, et par conséquent au ministère, pour obtenir la carte de guide-conférencier. Parfois nous sommes obligés d'opposer une fin de non-recevoir à leur demande, car même si on parle d'une qualification de guidage spécifique, les guides ont quand même un background suffisant pour pouvoir exercer comme guide ou sous des modalités diverses. Mais on estime que nous avons une réglementation inquisitrice. Donc, notre priorité est d'élargir les conditions d'accès, tout en veillant à ce que les formations les plus à la pointe – comme les vôtres – perdurent, soient valorisées et continuent naturellement de former le plus possible les guides qualifiés. Voilà l'état actuel de nos interrogations, qui rejoignent les travaux du ministère de la Culture.

MCI : Un petit bémol par rapport à ce que vous venez de dire. Il ne suffit pas, pour être guide-conférencier, d'être simplement en master ou doctorant ou docteur dans une matière : il y a aussi d'autres types de compétences qui font le cœur du métier – et dont le ministère de la Culture doit particulièrement se soucier. Ce sont les compétences de médiation, savoir être ; on n'a pas évoqué la maîtrise d'une ou plusieurs langues, et puis il y a quand même une connaissance des publics et de ce qu'on peut faire avec différents types de public.

On s'est mis d'accord, en tout cas, par rapport à une réflexion de plusieurs mois sur l'évolution du statut. S'il y a une évolution apportée à la réforme de 2011 : que le niveau de certification soit quand même relativement relevé ou, au moins, ne soit pas inférieur à bac +3, à une licence complète.

MEF : C'est donc d'abord l'accès qui se maintiendra au niveau licence Guide-conférencier. On a beaucoup de demandes au niveau master, et donc il faut permettre aux

masters d'accéder à la carte professionnelle – peut-être via un diplôme universitaire spécifique. Il y a effectivement les masters spécialisés. On avait évoqué la possibilité de masters avec un cursus de guide-conférencier – ce qui est le cas de votre formation ; et, pour quelqu'un qui a déjà un master ou un diplôme supérieur, un diplôme universitaire, la possibilité d'une formation volontaire pour pouvoir accéder à la carte. Voilà, c'est dans ce sens que vous souhaitez présenter des propositions ?

CNAM : Avec ceci, en préalable à la discussion : un statut qui existe, qui a l'air de fonctionner. On n'était pas tout à fait d'accord sur la réflexion la dernière fois. L'activité de guide-conférencier est, d'abord et avant tout, un métier d'auto-entrepreneur ; il n'y a pas de salariés. Cette réalité a profondément changé les conditions à la fois d'accès, mais aussi d'exercice de la profession.

Deuxième élément : il y a la question du nombre. On n'en parlera pas aujourd'hui, mais entre 3 000 et 11 000 guides-conférenciers sur le territoire c'est quand même un sacré gap. Et moi je suis incapable, aujourd'hui, de vous dire s'il y a « trop » ou « pas assez » de guides-conférenciers sur le territoire national.

Troisième réflexion collective : préparer la mise en concurrence éventuellement avec des guides-conférenciers internationaux, c'est très bien, mais cela nécessiterait que la France prenne la main sur la question, je pense, importante, de la réciprocité.

Sans épiloguer, regarder le métier d'un point de vue statistique peut aider quand même l'Etat à prendre des décisions, et je pense que les décisions doivent être rodées sur les questions statistiques importantes. En termes de tourisme, par exemple, on n'a absolument aucune donnée rationnelle incontestable sur les fréquentations touristiques en France. On dit que chaque année il y a 85 millions de visiteurs qui viennent du monde entier en France, et l'on sait que ce n'est pas vrai – d'où un certain nombre de mesures qui sont sans doute un peu erronées dès le départ. On s'est réunis il y a quelques semaines, tous les établissements de la région parisienne délivrant des licences professionnelles ; seule la Marne n'a pas pu venir, mais ils sont sans doute avec nous par la pensée. On a réfléchi à une formule qui nous semblerait la plus adéquate pour former, professionnaliser des gens titulaires de masters en histoire de l'art du patrimoine notamment, qu'on voit, nous, candidater en licence professionnelle, en grand nombre, chaque année. J'ai établi ma statistique aujourd'hui, puisqu'on a notre premier jour de sélection la semaine prochaine. Notre formation commence en janvier 2016. A ce jour, on a reçu un peu plus de 300 dossiers, dont plus de la moitié ont au minimum un master et plus de 100 ont deux diplômes de master. Sans mettre en cause, bien sûr, la qualité de la formation existante, mais cela veut dire qu'il y a forcément un besoin de professionnalisation dans les autres cursus.

On s'est réunis en réfléchissant aux compétences qui manquent véritablement aux gens qui arrivent jusqu'à nous. Alors, une compétence ce n'est pas sur le savoir académique. Apprendre l'histoire, l'histoire de l'art, il y a plein de gens qui savent le faire, très bien ailleurs, mais ce sont de vraies compétences *professionnelles* qui sont nécessaires. Et on s'est dit qu'il y a trois compétences de base qui n'existent pas dans de nombreux cursus, ou que n'ont pas les personnes qui se présentent à nous :

- Premièrement, il y a une compétence qui est la base du métier : comment créer un parcours, comment créer un circuit.
- Deuxième compétence – comment créer une entreprise. Ce sont des gens qui ont vocation à être auto-entrepreneur et, quand on est diplômé d'une Ecole du Louvre, on ne sait pas créer une entreprise, même si c'est une auto-entreprise. Et ces gens se retrouvent le bec dans l'eau, ils ne savent pas comment on fait, comment on survit dans un monde un peu compliqué.
- On a beau être agrégé d'histoire, on n'est pas pour autant un grand communicant ! Aujourd'hui, donc, la troisième compétence qu'on voit apparaître dans la communication, c'est notamment la communication digitale.

Sur cette base, on pourrait éventuellement, d'une façon collective et concertée, proposer un diplôme (sous une appellation à trouver) universitaire ou autre, qui serait un complément à une formation d'une centaine d'heures, pour les personnes qui souhaiteraient, après un cursus et au regard d'un projet professionnel, acquérir des compétences supplémentaires pour devenir guide-conférencier.

Université de Nanterre : Sur la compétence en langue : certains travailleront sur le marché français, et il ne faut pas oublier que nous avons besoin de guides, aussi, interprètes – même si le terme n'existe plus. Il semble opportun (évidemment ça n'entre pas dans le cursus), et un prérequis essentiel, qu'un niveau C1 soit validé en amont, un de ce DU.

GRETA : La licence professionnelle donne la carte, mais il me semble qu'on parlait des masters et pas d'autres niveaux de licence, puisque vous parliez de Bac+3. Revenons quand même là-dessus. Deuxième point : parler d'auto-entrepreneuriat est plutôt le fait des Européens, j'ai une promotion japonaise, et les Japonais ne travaillent qu'en agence normalement. Suivant les marchés, c'est très différent ; eux sont tous salariés

On avait cette proposition, on l'avait intitulée tout simplement « Compétences professionnelles complémentaires aux M2 de patrimoine histoire de l'art ». Proposer donc en module 1 : Création et montage de prestation – 35 h ; Entrepreneuriat – 35h et Communication digitale – 30h. Ça fait 100 heures. Au CNAM, c'est un certificat de spécialisation.

Université de Nanterre : Le plus important est qu'un cursus de licence professionnelle ou de master demeure. Je ne vais pas refaire la bataille, juste un petit historique puisque j'ai participé aux travaux, à l'époque, sur les certifications des guides-conférenciers : j'avais défendu l'idée d'un diplôme professionnel apportant de véritables compétences. Il me semblait que Bac +3, Bac +5, ce n'était pas l'essentiel. Sauf qu'apparemment le grand discours du ministère de l'Education nationale était de dire : il faut que ça entre dans le LMD. Ils n'ont donc même pas cherché à comprendre, ils ont dit : c'est une licence professionnelle.

J'ai dit que c'était une erreur, pour une raison très simple : à l'époque de DNGIN sur les maquettes c'était véritablement 600 heures de cours. La licence professionnelle, 600 heures de cours, c'est une énormité (c'est 60 crédits), quand on arrive à 450 heures de cours c'est le maximum ! Après, c'est le stage. Je ne dis pas que le stage n'apporte pas des compétences. Et on peut toujours imaginer qu'on se forme sans face à face. Je veux bien entendre tous les discours libéraux à ce niveau-là. Mais j'étais un tout petit peu choqué.

C'est pour ça que nous sommes dans ce dilemme. Il n'y aurait jamais eu ce problème si on avait dit au départ : « C'est un diplôme professionnel, point final ». Et elle est entrée dans le LMD. Je pense que cette formation, en fait, était sur l'ancien DNGIN et on essayait de faire avec une maquette qui tienne la route et, dans chacune de nos universités respectives, on a essayé de s'adapter à notre territoire, à nos spécificités. Chacune des facs en région parisienne s'est adaptée. Donc, on ne fait pas exactement la même chose puisque l'objectif était déjà : pas de concurrence. Mais ça, on a dépassé ce genre de problèmes entre nous. Mais surtout, surtout, on a décidé de faire quelque chose qui soit efficace, réaliste, répondant à des besoins.

CNAM : On ne met pas en doute la qualité des formations mises en route par ailleurs, mais ce sont les bases aujourd'hui pour des gens qui voudraient devenir guide-conférencier.

MEFI : Il est vrai que votre proposition est d'élargir la profession dans un cadre qui reste réglementé. Maintenant, le diplôme universitaire pourrait-il être assez vite accepté au sein de vos universités respectives ? J'imagine qu'il y a des comités scientifiques qui décident...

CNAM : le DU c'est une souplesse. L'avantage est que chaque université peut s'engager, à condition que financièrement ce soit rentable, on est bien d'accord. C'est pour ça, que dès le départ on a parlé de 100h pour 1 500 euros. Et ça veut dire qu'il faut, pour que ça reste rentable, au moins 30 personnes... Il faut que ça [l'organisation] soit collectif. Quelles seront les spécificités de chaque formation ?

MEFI : Quand vous parlez d'un DU collectif, la même formation complémentaire serait délivrée par chacune des universités, une maquette ?

Univ. de Nanterre : C'est une possibilité. Ou bien une seule faculté qui la monte, en partenariat avec d'autres.

MCI : 30 personnes maximum, ou par université ?

MEFI : Par université !

Univ. de Nanterre : Là, on parlait juste de comment présenter ce type de projet à notre université pour présenter quelque chose de rentable. On a beau d'être à Paris Ouest, à Nanterre, toute la tradition Nanterre, pas refaire la révolution... Ça veut dire qu'aujourd'hui on ne montera plus les projets dans nos universités, si on présente les maquettes, des fiches de financements. C'est clair.

CNAM : Pour l'instant, on n'a pas d'idée du flux potentiel. On spéculé sur un flux qui est quand même tout à fait réduit, pas significatif. On parle sur les dossiers que nous avons reçus. Pour des centaines candidatures. Ce sont les licences professionnelles sur mesure.

GRETA : Tout à fait. Cela dit, il n'y a pas encore connaissance d'une autre possibilité de voie d'accès à la carte.

Univ. Sorbonne Nouvelle-Paris 3 : Il y a eu 50 demandes pour un master à Paris 3.

Tous : C'est énorme.

Univ. Sorbonne Nouvelle-Paris 3 : Comme nous ne savons pas quelle voie va emprunter la profession en ce moment, l'inscription est suspendue.

Univ. Cergy-Pontoise : Mais ce n'est pas une formation seulement pour les guides conférenciers ?

Univ. Sorbonne Nouvelle-Paris 3 : C'est une formation de master 2 professionnel : Muséologie et médiation/Parcours muséologie et nouveaux médias, comprenant notamment le parcours : « Médiateurs – Guides-conférenciers du patrimoine et des musées », qui devrait ouvrir à la rentrée 2015-2016.

MEFI : Donc, vous vous interrogez sur l'avenir de cette réforme, éventuellement ? Vous pouvez être rassurés. L'orientation du cabinet ministériel est assez claire : conserver la carte de guide-conférencier et l'élargir à des diplômés de master qui pourraient accéder à la carte, sans nécessairement passer par la licence guide-conférencier ou master spécialisé, mais en validant leur diplôme universitaire. Ça permettrait à des personnes intéressées de pouvoir rentrer dans ce cycle de formation et de pouvoir accéder à la carte.

MCI : Une offre comme celle-ci, qu'on juge fondamentale pour des gens qui sont venus du cursus disciplinaire simple. Cela veut dire qu'au bout de la carte, ou pour avoir la carte, est-ce une formation qui est exigée ?

GRETA : Oui, c'est ça l'idée.

MEFI : Cela répond en partie à nos préoccupations et à nos orientations actuelles des cabinets, qui consistent à maintenir la carte professionnelle. Mais il faut quand même que toutes les personnes qui ont les compétences pour y accéder, et, bien sûr, la motivation et la volonté pour réaliser cette activité, puissent le faire à un coût raisonnable moyennant une formation relativement simple.

Tous : Courte, mais qu'elle soit efficace.

Univ. de Cergy-Pontoise : je pense que les masters doivent intervenir dans cette discussion, parce que nous avons créé ces masters en vous consultant et en réfléchissant à ce qui pouvait éventuellement manquer à la licence professionnelle et ce qu'on pouvait faire de différent. L'idée, ce n'était pas du tout de proposer la même chose. Si ce n'est qu'on s'est quand même calé sur ce décret de 2011, où il y avait trois UE obligatoires, intégrées dans une maquette de master dans mon cas, et dans le cas de Paris 3 aussi, j'imagine. Puisqu'il n'y avait pas énormément de latitude, elles ont été intégrées en langue anglaise, M2 étant la langue anglaise pour une partie des enseignements. Et le métier du guidage c'est du multilingue. Les enseignants sont plurilingues, du coup le travail se fera au cas par cas.

Moi, ce qui m'intéresse, c'est de savoir s'il y aura une limitation des disciplines de master qui auront dû être validées auparavant ? Parce que connaissant la France, l'histoire, l'histoire de l'art c'est très bien, je trouve ça absolument logique. Les gens qui ont fait L LCE, c'est-à-dire des études d'anglais, ont beaucoup travaillé sur l'histoire et la culture britanniques, la littérature, etc., et si c'est pour être guide international ou aller travailler à l'étranger, alors là, on n'est plus forcément dans la notion de carte. On est dans la notion d'une formation qui amène à une européanisation ou une forme d'équivalence entre les différents pays. Il me semble que c'est quand même quelque chose à quoi il faut réfléchir, on ne peut pas non plus fermer la porte à d'autres disciplines. Ça peut être sur exception etc., mais je pense qu'il faut le permettre.

MCI : On s'est posé la question sur les disciplines scientifiques, en disant après tout que le patrimoine technique, scientifique et industriel peut aussi générer un certain nombre d'emplois.

MEFI : Ce n'est pas interdit.

Univ. de Cergy-Pontoise : Voilà ! Ce n'était pas clair. Vous parlez d'histoire et d'histoire de l'art ?

Univ. de Nanterre : Il me paraît que c'est quand même un cœur de cible. Un guide, c'est quelqu'un qui a un certain nombre de compétences, qui doit pouvoir expliquer au départ une peinture, une sculpture, une architecture, un paysage, et plein d'autres choses. Mais il y a un moment où il est important de s'accorder sur un minimum requis de compétences. Quand

on a commencé à travailler la question, c'était sur le référentiel métier, non sur le référentiel formation, en se demandant : quelles sont les compétences à avoir sur un métier ? quelles sont les compétences à acquérir pour pouvoir transmettre un message, les techniques de médiation ?

Univ. de Cergy-Pontoise : Oui, mais c'est pour ça que nous avons fait un parcours culture et tourisme, commun au LE1, avec des compétences en entreprise, et au LLCE, avec des compétences culturelles et linguistiques et que, donc, on prend les choses un peu à l'envers par rapport à des disciplines d'histoire et d'histoire de l'art. Et donc par rapport à ce que vous proposez, forcément il y a déjà des choses qui sont dans notre tronc commun et, à l'inverse, ce que nous, nous souhaiterions dans la logique similaire à celle-là renforcée, c'est peut-être davantage de notions avancées en histoire et histoire de l'art.

Et, à l'arrivée, tous les guides sont différents, ils ont tous fait un parcours différent, mais il me semble que pour s'adresser à des visiteurs chinois le minimum, en histoire de l'art, peut être un peu plus bas et en revanche un niveau de chinois, de la culture chinoise de compétence interculturelle, est plus élevé que chez un diplômé en master d'histoire.

Univ. de Nanterre : C'est pour ça que l'entrée doit être au moins au niveau C1.

Univ. de Cergy-Pontoise : Mais C1 c'est une compétence linguistique, non interculturelle. Il y a ici beaucoup de subtilités et beaucoup des compétences par rapport à cela.

Univ. de Marne-La-Vallée : On travaille sur Uber pop en guidage. C'est un fameux cas d'économie, de collaboration. Je pense que plus on complexifie l'accès au métier plus les gens travaillent sur des stratégies différentes. Si on réglemente, ça va avoir un coût. On travaille sur des applications qui sont pour les touristes et on n'invente rien. Ce sont des applications bostoniennes via les applications. Et on pense qu'en six mois il va y avoir de plus en plus de gens qui vont être rémunérés 5 euros, peut-être 10 euros. Et qu'il y a un risque que les économies s'installent en France sur ce modèle-là en tourisme... Les budgets vacances sont de plus en plus faibles avec nos modèles économiques. On s'intéresse à ces modèles économiques et les coûts des vacances, ou comment aujourd'hui les gens achètent, donc aux détails de leurs vacances. Et la position de dire que : voilà, le guide une personne compétente en histoire de l'art, de plus en plus d'exigences culturelles, on ne sait pas si ça ne forcera pas vers un déplacement après. Il faut faire attention aux déplacements des métiers.

MCI : On a vu qu'il y a des choses qui s'empilent : avec plusieurs patrons, plusieurs statuts. Il n'empêche qu'on est quand même fondé à exiger une certaine qualification qui situe, qu'on constate dans un premier temps.

Univ. de Marne-la-Vallée : Par le fait de refuser du monde, on le fait aussi.

MCI : On ne refuse pas, le problème ce n'est pas de refuser du monde. Là, une profession se sentait et continue à se sentir très menacée. La question est de la rassurer, c'est la mission de notre groupe. Et puis de reconnaître que c'est une profession qui a des qualifications et de les aider à les défendre. Ça n'épuise pas le sujet des métiers de la médiation. Il y a le métier de guide-conférencier, celui-là a une certaine logique, il réagit par un certain nombre de règles. D'autres métiers relèvent de cette nébuleuse des métiers de la médiation culturelle auxquels il faut penser, et à ce moment-là on n'est pas censé suivre tous les mêmes types de formation.

GRETA : Je voulais intervenir sur les profils chinois et autres. Pour nous, au GRETA, on a jusqu'à 15 nationalités et ce ne sont pas des Français qui apprennent le chinois. Ce sont des Chinois qui sont formés par nous, par une formation française, qualité française, avec un niveau de compétence et de connaissances élevée, mais ils travaillent tous. On a des Chinois, Japonais, Turcs, Egyptiens... Tous les marchés répondent aux besoins. On a tous, les Européens, un nombre très vaste qui se donne ce mal. Ce sont eux qui vont guider. Ils sont déjà en connexion avec tous les réseaux de leur pays, les agences locales... Ce ne sont pas les Français qui vont apprendre le chinois.

Deuxième point, cela fait quatre ans que je les suis maintenant, les exigences du public qui vient sont en grande augmentation ! Je vous assure, le public chinois qui vient maintenant, on ne va pas lui montrer la Tour Eiffel, le Mont Saint-Michel... Ils veulent vraiment des connaissances pointues, s'intéressent à l'Histoire de France et ils vont revenir. Ce qu'on veut dans le tourisme français, c'est les faire revenir, tous ces gens d'origine étrangère qui vont guider dans leur langue maternelle et transmettre ces connaissances. Ils ont tous du travail actuellement. Il faut remettre les choses à leur place. Il y a peut-être une autre cible, mais je ne vois pas forcément les gens qui sont en médiation culturelle devenir guides.

MCI : Certains en ont envie.

GRETA : Il y a une évolution du public et on est en train de former des guides pour les recevoir.

MEFI : Pour répondre à votre interrogation, on a la chance en France d'avoir ce segment de marché qu'est la visite guidée dans les musées et monuments nationaux, ce qui veut dire donc tous les segments de guides « accompagnateurs », que ce soit des groupes, des touristes, mais également les visites guidées, sport, montagne, shopping : tout ce qui relève de l'accompagnement est totalement libre. Ça laisse beaucoup d'initiative à toute personne qui voudrait se lancer dans ce secteur. Evidemment, avec les musées nationaux, le champ est

réglementé, et là il faut ouvrir ! sachant qu'on peut vivre avec la réglementation sous réserve de l'alléger.

Le fait d'avoir une carte professionnelle permettant le guidage dans les musées nationaux peut être considéré non comme une contrainte, mais comme une facilitation de l'exercice du métier de guidage. Les *start-up* demandent des profils très variés dans tout ce qui est accompagnement touristique avec une notion du guidage mais qui est plus orientée vers le shopping, les sites de découverte, le « cover », couvercle culturel.

MCI : Il n'y a pas que les guides, tout un tas des gens se mettent à utiliser des applications du territoire sur des sites patrimoniaux notamment, ce qui nécessite des compétences qui ne sont pas celles que vous dispensez dans vos cursus, j'imagine. Ils travaillent souvent en binôme avec des gens qui sont un peu dans le coup. Oui, mais le réseau des Pays d'Art et d'Histoire est une affaire du ministère de la Culture, même un jardin remarquable... Alors, on peut multiplier les choses. Evidemment ce n'est pas réglementé comme dans les lois des Musées de France 2002, mais ça n'empêche : ce sont aussi des lieux où il y a un petit contrôle scientifique du MCI ; on ne va pas dégrader l'offre !

MEFI : Ce n'est pas dégrader, c'est augmenter.

MCI : Oui, on peut l'augmenter, il y a plein de gens au chômage, et puis il y a des milliers des gens qui sortent des formations Médiation culturelle... Mais en même temps il ne s'agit pas de dégrader quand même.

MEFI : Avez-vous une réserve par rapport à la proposition des enseignants au diplôme universitaire ?

Tous : Ah non, du tout !

Univ. de Nanterre : Au niveau des langues, je ne veux pas jouer les vieux dinosaures, mais depuis 1982 je forme des guides-interprètes et l'objectif a toujours été de chercher à diversifier le public de manière à répondre systématiquement... Au départ, on les appelait des langues rares. La première chose que je dis aux Coréens, par exemple, que j'ai pris cette année : attention, la seule chose c'est que vous parliez parfaitement français ; il ne suffit pas simplement d'être coréen.

GRETA : Des Français, aussi, parlent très bien le chinois. En d'autres termes, il faut qu'ils parlent les deux langues et maîtrisent l'écrit aussi.

Univ. de Nanterre : Le guide est le premier ambassadeur de la France, il doit donc bien s'exprimer en français.

Univ. de Marne-la-Vallée : Pour moi, l'objectif est de garder un certain corpus culturel essentiel, sinon ce n'est plus le métier de guide ; c'est un prof de français qui va devenir guide,

qui lit Wikipédia... ce n'est pas l'objectif. L'utilisation des applis montre que les touristes peuvent apprendre, ils sortent tous des BTS tourisme. La vraie question est : comment éviter une ouverture de marché qui mettrait les guides en difficulté ?

MCI : En même temps, pour les fabriquer, il faut du contenu.

Univ. de Marne-la-Vallée : Dans dix, quinze ans peut-être. Quand on voit des jeunes aujourd'hui c'est un peu une génération X, Y tellement ils sont accrochés à l'usage numérique. On peut penser que dans dix ou quinze ans, les gens qui arriveront en formation n'auront plus que les usages numériques.

MEFI : C'est un autre média, mais il y aura toujours une exonération du face-à-face.

CNAM : Pour synthétiser un peu, je comprends les craintes des uns et des autres, mais il faut avoir à l'esprit qu'il s'agit ici d'une relation entre professionnels et touristes. Aujourd'hui, on parle d'un métier dans des sites particuliers en France, et les formations qu'on propose sont bien, la réflexion qu'on a menée – sans dénigrer, du tout, ce qui est fait –, tout ce dont on a parlé, j'ignore complètement ce que vous faites à Cergy ou à Paris 3, mais je pense qu'il faut, aujourd'hui, que nous soyons plus précis sur les compétences à acquérir, car les gens ont un background académique assez fort dans plusieurs domaines, pas dans tous. Sinon, ce sera complètement ingérable. La question de l'histoire, de l'histoire de l'art, etc., c'est le cœur du sujet, et ensuite pour les autres, s'ils veulent se former, pour qu'ils viennent à suivre les formations existantes, notamment des licences professionnelles. Mais les compétences auxquelles on a songé (on en a beaucoup parlé avec nos anciens diplômés), ce sont des compétences incontestables aujourd'hui : le cœur de métier. Si vous entendiez certains guides témoigner sur le terrain, vous entendriez ce discours.

MEFI : Mais, actuellement, on a des écrans en face de nous qui sont les fédérations, moi je travaille avec les fédérations, et de temps en temps j'aime bien voir les personnes qui sont sur le terrain. Pour l'instant, je n'ai que des fédérations et je n'entends que des discours très forts, formatés, en partie déformés. On a ça dans tous les secteurs... pas seulement les guides, quand je vois les ateliers ou d'autres professions, c'est pareil. C'est pour ça que je disais d'avoir des étudiants ou vos diplômés récents. Ce qui nous manque, c'est un retour des ressentis sur le terrain. Les fédérations syndicales, c'est malheureusement un peu normal, ont un rôle de filtre. Il y a plusieurs fédérations de guides et il y a un syndicat avec un comité d'action.

MCI : Qui est très offensif. Ce comité d'action recrute dans les fédérations.

MEFI : Oui, c'est surtout pour avoir une vision kaléidoscopique des choses.

CNAM : En même temps, gardons-nous d'avoir une vision trop parisienne ; le tourisme, en France, ce n'est pas Paris, et les règles parisiennes ne sont pas celles de la province,

avec un guide-conférencier qui peut travailler ici 9 mois/12, alors que dans certain nombre de régions l'activité est extrêmement saisonnière.

MCI : D'après une *enquête des Pays et Villes d'Art et d'Histoire* : 20% de guides travaillent plus de 800 heures, et la moitié des effectifs ne fait pas plus de 400 heures par an.

Univ. de Nanterre : Cela, c'est le nombre. Mais si l'on regarde la rémunération, là c'est terrible... Même les Offices de tourisme ne passent pas par les guides classiques et essaient de trouver des solutions pour payer nettement moins...

MEFI : Faut-il faire du misérabilisme ? Parce que, en général, c'est incomplet leurs revenus, c'est à cause du pluri-activisme ?

Tous : C'est souvent des compléments de retraite, ce n'est pas simple...

MEFI : Cette enquête est intéressante, mais l'interpréter est un peu délicat, parce que, apparemment, pour certains d'entre eux il y a un faible nombre d'heures ; mais beaucoup ne parlent que le français : ce n'est donc pas un segment privilégié, aujourd'hui, du métier qui porte désormais sur l'accueil de tous les étrangers. Donc, c'est effectivement en province. En plus, même si les guides font relativement peu d'heures, cela n'exclut pas qu'ils aient des activités supplémentaires. On ne peut donc pas en tirer des conséquences. Dans cette enquête, le profil socio-économique du guide est intéressant, mais trop partiel.

MCI : Fait intéressant : les guides font, en moyenne, beaucoup plus d'heures qu'il y a cinq ans. D'après cette enquête, les gens dans la profession cherchent davantage à en vivre que ça n'a été le cas ; et cette réalité des choses fait qu'ils cherchent à se professionnaliser encore davantage et qu'ils font, en moyenne, davantage d'heures.

MEFI : Quant à la rémunération, l'éventail est très ouvert à Paris : certains gagnent 100 € par semaine, d'autres 200 € par mois.

CNAM : Ce n'est pas simple, notre filière a été délocalisée aux Antibes, et avec des aides européennes, on a vraiment cherché des solutions. On a eu une petite promotion de 11 personnes qui vont être diplômées et des gens qui travaillaient déjà dans le circuit du guidage et voulaient acquérir cette formation.

Univ. Sorbonne Nouvelle, P3 : Mais tous ces gens (des langues rares ou circuits atypiques) desservent un marché unique, dans la logique du mono-client.

Tous : Absolument, ils cherchent des niches ; des Chinois ou des Japonais gagnent 6 000 par mois, absolument, mais pas tous. Alors là, c'est vraiment sur une niche.

MEFI : On manque de statistiques. Il est vrai que les titulaires de la carte ont des profils très hétérogènes ; ça peut être des BTS qui n'ont pas nécessairement une maîtrise de langue étrangère. Beaucoup de guides travaillant en français n'ont pas un public très large.

MCI : Ce serait bien qu'on ait une véritable enquête.

MEFI : L'enquête, c'est en deuxième position. En premier lieu, il faudrait avoir notre fameux fichier où les gens s'inscrivent. Avez-vous fait le suivi des cohortes de vos étudiants ? Peut-être êtes vous-mêmes sûrs des formations que vous dispensez et des débouchés professionnels. Si vous avez des éléments statistiques...

Univ. de Cergy-Pontoise : Les dernières cohortes offrent une vision plus dynamique que les vieux guides pour la promotion de nos Villes d'Art et d'Histoire.

Tous : Ils ne sont pas vieux, ils ne sont pas jeunes, ce sont des femmes.

GRETA : Dans nos promotions, ils ont entre 23 et 65 ans.

MEFI : Je pense que toutes vos licences font objet d'un enregistrement au RNCP ?

CNAM : les L PRO sont inscrits de fait.

Univ. de Cergy-Pontoise : Et les masters, aussi.

CNAM : Il y a des enquêtes basiques de la CNCP, un questionnaire partagé par tous. Nous sommes 75 formations inscrites, avec des certifications uniques CNCP ou CNAM. Vos exigences culturelles, les contenus culturels, on les appliquera.

MEFII : Oui, c'est un arrêté ministériel. C'est très simple : il va y avoir trois accès possibles à la carte professionnelle, soit la licence professionnelle, soit le master intégrant les unités d'enseignement qui par leur vocation *a priori* vont être modifiées (sous forme de modules), puis élargies via une attribution additionnelle. En fait, c'est un arrêté selon lequel tout titulaire du master – moyennant (il faut trouver la formule qui convient) la validation du module de façon distincte de ce master – est également habilité à bénéficier de la carte professionnelle. Il est clair que, dans le cadre du DU, le niveau de langue C1 est un prérequis. Par contre, ce n'est pas un prérequis pour la formation licence ou une formation master ou les étudiants sont supposés l'acquérir ou l'avoir acquis ?

Tous : Pour nous, c'est un prérequis, on les teste systématiquement, avant même.

MEFI : Ils sont donc supposés acquérir la compétence linguistique ?

CNAM : Mais il y a très peu d'heures quand même, c'est pour cela qu'on demande au moins le niveau C1. Déjà, 80% d'étudiants ont un niveau C2, ou pour qui c'est une langue maternelle. Il faut sélectionner le B2 pour pouvoir arriver au niveau C1, sinon ce n'est pas possible. Mais le problème est que tous ceux qui ont le BTS tourisme n'ont pas le niveau. La licence professionnelle est ouverte aux BAC+2, si bien qu'exiger ce niveau-là, qui déplace le niveau vers les masters, ça devient complexe... Mais je suis d'accord avec vous que le métier de guide, aujourd'hui, est très culturel et, pour quelqu'un qui est issu d'un BTS tourisme, c'est l'envoyer au casse-pipe. Après, il y a des conditions d'admission. Nous on les reçoit, on a des

jury de sélection, on évoque seulement le projet professionnel. Et c'est intéressant, parce que les gens arrivent avec de vrais projets ! La première question est : peuvent-ils en vivre ?

MEFI : Cela veut dire que tous vos aspirants sont des gens qui disent : « Je vais en faire ma profession principale » ?

Tous : Oui.

MEFI : Et jamais qui vont en faire un complément ?

Tous : Si, peu ; mais ça existe.

GRETA : Moi, j'ai beaucoup de compléments de retraite, des gens qui ont des chambres d'hôtes et c'est la seule formation de licence pro où 80% des candidats ont le niveau de master2.

CNAM : Notre licence pro, c'est le même profil. Très nombreux sont les diplômés d'une école de commerce, d'ingénieurs, etc.

Univ. Paris Nanterre : Ce que les universités font à l'heure actuelle est illégal, ça va être dénoncé au Conseil d'Etat ; car normalement, on n'a pas le droit de demander des droits d'inscription en dehors des gens qui sont financés dans le cadre de leur formation. Le jour où les gens iront au Conseil d'Etat, ils perdront. Mais comme les universités n'ont plus d'argent...

MEFI : On voit bien qu'on a une voie consensuelle d'élargissement de l'accès à la carte professionnelle. Et donc si on réglemente la profession, il faut que ce soit pour des motifs d'intérêt général : la protection du patrimoine, par exemple. Mais il ne faut pas non plus pour que ce soit discriminatoire, donc qu'on permette le libre établissement des guides des autres pays européens. Et que notre réglementation soit proportionnée. Donc là, pour le coup, on est limite, parce que l'exigence d'un master valeur de contrôle est quand même une exigence très forte ! On est quasiment le seul pays à l'exiger en Europe, alors que la plupart des guides européens ont un niveau Bac +2 ; ce sont plus des guides accompagnateurs...

Mais le problème c'est que par rapport aux exigences européennes, la Commission pourrait considérer qu'on n'a pas une application proportionnelle de notre droit. Si on avait élargi avec le master, paradoxalement on n'était pas proportionnel, parce que ça voudrait dire qu'il n'y aurait pas nécessité d'une formation spécifique pour exercer la profession et que, donc, réglementer n'avait vraiment pas d'intérêt. Là, on peut toujours renoncer à la protection du patrimoine et dire qu'on souhaite une qualification pour, précisément, sa mise en valeur... Et que donc ça peut justifier à la fois un accès large mais contrôlé s'exerçant dans le cadre d'une formation qualifiante, éventuellement avec la carte professionnelle. Mais on pourrait aussi imaginer qu'il y aura toujours un contrôle du diplôme au niveau d'une inscription. Au niveau européen, on est quand même très tangent. Il faut vraiment faire très attention.

Univ. Sorbonne Nouvelle-Paris 3 : Il peut être intéressant de voir comment le Portugal a modifié ses lois.

Univ. de Nanterre : Et en Italie aussi, qui avait quand même une réglementation très stricte au niveau local.

MEFI : Au Portugal, c'était très réglementé et ils se sont rendu compte qu'il fallait trouver aussi un chemin intermédiaire. Il y a douze Etats européens qui réglementent et nous sommes les plus exigeants. Défendre cela à la Commission est extrêmement difficile. Peut-être il y a l'absence de réciprocité et le droit européen ne fait que l'organiser.

Univ. Sorbonne Nouvelle-Paris 3 : Ce qui est souvent reproché à la France, par des pays où la profession de guide n'est pas réglementée, c'est qu'on va vers le monopole.

MCI : Mais l'Angleterre aussi protège bien ses guides. Il y a un vrai débat. On est sur une activité professionnelle donnée et puis d'autres activités, pas exactement celle-ci, qui peuvent être connexes et porter d'autres noms.

GRETA : Pas reconnues comme telles.

Univ. de Cergy-Pontoise : Ils ne savent pas trop et pensent que ça s'applique beaucoup plus aux métiers de la médiation.

MCI : Il y a encore la question de la protection du titre.

MEFI : L'avantage, en maintenant l'exigence minimale à la licence de guide-conférencier, c'est que l'on peut admettre des guides européens à Bac +2 puisque, sous réserve qu'ils parlent la langue étrangère, on peut effectivement favoriser le libre établissement. En plus, la réciprocité est un peu excessive de la part de nos guides, parce que ça reste quand même des marchés très locaux. Bien sûr, des guides italiens ou espagnols peuvent venir guider au Louvre, mais il n'y en a que quelques-uns... La libre prestation de services représente 200 personnes à peu près, elle va se développer, mais ce n'est pas, aujourd'hui, une concurrence majeure pour nos guides français.

MCI : Autre problème, qui émerge tout d'un coup : cette nouvelle situation d'exercice du métier que sont les petits groupes de moins de six personnes. Cela devient un vivier d'emplois important et, au-delà, il y a une déstabilisation complète, parce que justement il y a des guides non professionnels. Dans les établissements, il n'y a pas besoin de droit de parole. C'est une autre manière de contourner des choses. C'est parfaitement légal, sauf que le guide-conférencier ne peut pas faire valoir un certain nombre d'avantages qu'il avait grâce à son métier, parce que c'est comme s'il ne guidait pas un groupe. Plus de droit de réservation... Ils n'ont plus d'entrée prioritaire dans l'établissement, on les traite comme s'ils n'étaient pas des

professionnels en train d'exercer... Cette nouvelle façon d'exercer, pour l'instant, n'est pas reconnue.

MEFI : Plus on réglemente une profession, plus il y aurait de contournement. Les VTS sont le contournement officiel des taxis, et la situation actuelle est explosive ; le gouvernement à mon avis a choisi une bonne option. Mais il faut faire attention à ce qu'on va faire avec les guides-conférenciers, parce qu'il y a une ébullition de l'offre. Le guide-conférencier actuellement, c'est une conception très étroite d'un métier, très précise, comme un marché de niche.

MCI : Pour l'université, ce n'est pas une conception étroite, c'est une exigence, c'est juridique. Il n'y a pas de conception étroite de l'exercice du métier, qui n'est pas un monopole, c'est un métier.

MEFI : Ils ont un métier monopolisant les prestations, qui leur sont commandées par un organisme de voyages et de séjours quand ils guident un groupe. C'est le seul monopole du guide. Si demain il le fait sauter, il n'y aura plus de profession de guide-conférencier. Je suis désolé de vous le dire, mais c'est ça le droit. Donc, il y a un marché de niche, une demande assez fluctuante de guidage par des tas de gens ou de groupes différents. Et une offre de guidage, qui existe avec les guides-conférenciers d'une part et tout le reste. Pourquoi ne pas protéger la profession, mais en prenant en compte le fait qu'il y a quand même tout le reste autour. Si on fait n'importe quoi avec cette profession, on aura ensuite des contournements : d'autres guides vont arriver, des guides-accompagnateurs.... Ils ne sont peut-être pas sur le même marché exactement, mais je commence à en douter... On a déjà les *greeters*, on a des *start-up* qui se lancent dans cette affaire : certaines travaillant avec des guides-conférenciers, d'autres avec des guides non professionnels. Que faire ?

MEFI : Leur dire : professionnalisez-vous. Expliquez-moi pourquoi, si je vais au Louvre en groupe, sans passer par un organisme de voyages, je peux me faire guider par n'importe quelle personne, qui va me raconter n'importe quoi sur ce qu'il y a au Louvre. C'est parfaitement légal. Quand je passe par un OVS, je suis obligé de prendre un guide-conférencier, qui soi-disant va présenter des histoires crédibles. Il y a des contradictions internes. Cette réglementation ne tient pas la route.

MCI : Non, vous passez par un canal où vous êtes sûr de trouver quelqu'un de qualifié, qui justement ne va pas vous raconter n'importe quoi.

MEFI : C'est garanti peut-être ? Je suis dans la même situation et je me demande : pourquoi le patrimoine doit-il être protégé dans un cas, et pas dans l'autre ?

MCI : Normalement, ces gens ne sont pas censés intervenir. Une loi dit que le personnel doit être qualifié, face au public.

MEFI : Il n'y a aucune loi, ces personnels qualifiés sont vos propres salariés, vos personnels, pas pour les gens qui viennent de l'extérieur. C'est un texte « culture », pas un texte...

MCI : Pas seulement... Il y a longtemps que la fonction publique d'Etat ou la fonction publique territoriale a arrêté de recruter des gens aussi. Mais c'est un salarié à temps plein, qui fournit une prestation et on exige qu'il soit qualifié, diplômé...

Univ. Sorbonne Nouvelle-Paris 3 : Peut-être les guides ne sont-ils pas assez visibles pour les consommateurs ?

MCI : D'après une centaine de lettres qu'on a reçues des uns et des autres, des sénateurs et des maires, ils ne sont pas si invisibles ; moi, ça m'a surpris.

Univ. de Cergy-Pontoise : Pour des visiteurs potentiels, il est vrai que ce serait bien qu'ils puissent vérifier si la personne en face a vraiment...

MEFI : Il faut un registre informatique, c'est ce qui me semble être la solution.

Univ. de Nanterre : Mais dans ce cas-là on peut tout déréglementer ! Pourquoi un enseignant ne pourrait pas raconter ce qu'il veut ? C'est peut-être nos derniers refuges... Ce n'est pas bon quand on n'a plus rien à vendre, si ce n'est des bijoux de famille. Si on n'a pas un minimum de garantie, dans ce cas-là, je prends un guide vert, et ça me suffit.

MEFI : On aime bien les jardins à la française, les jardins versaillais, je ne suis pas sûre que ce jardin va prospérer éternellement... Au-delà de ces considérations philosophiques, quand on réglemente juridiquement une profession, il y a une raison objective, proportionnée pour qu'on puisse le justifier face à nos collègues européens. Et puis c'est ça les limites de notre exercice. Je ne suis pas contre le fait que la profession soit réglementée parce qu'il y a une bonne raison, mais actuellement elle est réglementée de façon très bizarre quand même. Comme je le lis de temps à autre, le patrimoine n'est protégé qu'une fois sur deux.

GRETA : L'idée pour moi, ce n'est pas de protéger le patrimoine, mais de faire revenir le touriste. C'est quand même une force et ce n'est pas par hasard que les ministères travaillent ensemble. Si la clientèle a l'impression qu'on lui raconte des trucs qui ne tiennent pas la route, elle ne reviendra pas. A l'inverse, ce sérieux et la compétence de l'approche du touriste vont enrichir cette envie. Pour moi, c'est capital.

MCI : C'est capital, et c'est bien aussi, pour la France, de poser des standards de qualité au niveau de l'Europe.

CNAM : Il y a des contradictions intéressantes là. Il y a un mouvement macroéconomique qui laisse penser que le nombre de visiteurs de tous les continents va doubler, en France, d'ici 2030, 2040 (statistiquement 4% par an selon l'OMT). En même temps, plein de sites sont aujourd'hui en saturation. On ne peut pas accueillir tout le monde partout. Quand on va au Louvre, on va principalement encore à Paris. Mais cela veut dire aussi que le métier de guide-conférencier est face à cette contradiction : on veut accueillir le plus de visiteurs possibles, dans des lieux qui ne peuvent pas les accueillir tous.

MEFI : Il y a plusieurs contradictions...

CNAM : Bien sûr, il va falloir beaucoup plus de professionnels, mais en même temps dévaloriser notre patrimoine n'est pas la question centrale du sujet. Je pense qu'il faut maintenir un standard de qualité patrimoniale et montrer, à des visiteurs de plus en plus nombreux, qu'on est capable de les accueillir dans des conditions dignes, intelligentes, et pas totalement coupées des réalités. Je pense que le rôle de l'Etat est d'arbitrer entre ces différents impératifs et de dire qu'on a besoin, aujourd'hui, de professionnels bien formés qui soient en mesure d'accueillir dans de bonnes conditions. Il y a de bons professionnels, il y a de mauvais professionnels. Notre défi, c'est d'élever la compétence de ceux qui exercent cette activité. Parfois on n'est pas bon du tout, et ça se sait. Les gens veulent accumuler des statuts. Très compliqué, mais pour le coup, là, on est dans un monde avec des bâtiments classés, qui ne peuvent pas accueillir tout le monde. Cela nécessite de former de bons professionnels, qui seront bien préparés pour répondre à cette demande.

GRETA : En variant les parcours. Ces guides-là sont formés pour l'analyse des paysages, etc., ils connaissent la France entière, ils vont former des parcours et des niches pour les touristes, peut-être pas pour la première fois qu'ils viennent, mais la deuxième. Les guides vont les faire accéder à des sites, des territoires où les visiteurs n'iraient pas sans eux. Enfin, ils sont capables de faire plusieurs choses et c'est ça ce qu'on leur apprend : établir des parcours originaux.

MCI : Là on travaille au ministère de la Culture, et le directeur général de l'Assemblée régionale, était à l'initiative de la Convention-cadre avec Air France, qui a été signée il y a quelques semaines par notre ministre et PDG d'Air France, pour faire justement la promotion du tourisme patrimonial hors Paris.

MEFI : Est-il logique d'avoir un statut de guide-conférencier ? Certains travaillent 10 heures, d'autres exercent à titre principal... il y a quelque chose qui ne va pas quelque part.

MCI : Ceux qu'on a vus font 10 heures ici, 10 heures là, sous un autre chapeau, etc.

CNAM : Ce sont les intermittents de la Culture.

MCI : Oui, c'est une profession précaire.

GRETA : Ils choisissent cette souplesse, c'est un choix de vie. Certains veulent travailler 80 h par semaine, d'autres 15 h par semaine, c'est leur choix. Ce n'est pas une approche de salarié du tout.

MCI : Les services du public dans les Musées de France, c'est une des clauses pour que les établissements reçoivent l'appellation « *Musée de France* » : il y a une notion qu'on reçoit des publics, et là il y a un « vide ». Mon idée, c'est de remplir ce vide par des guides-conférenciers et d'autres métiers.

Univ. de Cergy-Pontoise : Dans les pays anglo-saxons, les guides sont salariés. Ils font de la médiation polyvalente. Nous avons conçu le master dans cette idée-là. Il y a ceux qui vont partir...

MEFI : A l'étranger peut être ?

Univ. de Cergy-Pontoise : Ils sont dans une UFR de langues, études internationales... ils ne sont pas là forcément pour rester. En l'occurrence, on les prépare à être conférencier polyvalent, peut être en France ça n'existe pas encore... Mais dans d'autres, cela existe tout à fait. Pendant l'hiver, ils font de la médiation, des contenus en ligne, et l'été ils coordonnent l'équipe. En outre, les guides-conférenciers sont responsables des services des publics, ils coordonnent des guides-conférenciers saisonniers... Tout le monde ne souhaite pas faire cela, certains guides-conférenciers vont faire uniquement guides-conférenciers, et moi les étudiants qui ont candidaté souhaitent faire ça.

MCI : Il y a ceux qui veulent faire ça, il y a ceux aussi qui sont beaucoup plus souples.

MEFI : On est face à un vrai renouvellement des générations et des profils...

Annexe n°2 : Systèmes de formation des guides en Europe ; description des cas

Dans cette section, il s'agit de décrire les systèmes de formation que nous avons sélectionnés comme représentatifs sur le territoire européen. Les cas ont été sélectionnés selon la situation, le positionnement géopolitiques des pays. Une situation dominante privilégiée : la réorganisation critique de la profession de guide suite aux événements socioéconomiques globaux. Ces cas complètent et accompagnent la réflexion présentée dans le volume I.

A) Exemples de normalisation des systèmes de formation nationaux universitaires

A.1 PORTUGAL

Les programmes de formation s'adressent aux guides-interprètes nationaux, guides des musées, des monuments, guides des sites et du patrimoine national, animateurs, organisateurs d'événements, agents d'information et de voyage, mais sont aussi à destination des autorités publiques : municipalité, Office de tourisme, gouvernement. Neuf établissements d'enseignement supérieur assurent actuellement la formation des guides au Portugal. La licence correspond en moyenne à 180 ECTS. Les programmes visent à dispenser un large éventail de connaissances dans plusieurs domaines : tourisme, communication, art, culture, linguistique, géographie, etc. Les formations sont en place depuis les années 1980 et méritent d'être réévaluées à l'aune de l'exercice actuel : les techniques d'interprétation ou les compétences interculturelles n'y sont pas intégrées, par exemple.

Certains établissements d'enseignement intègrent les cours de guidage dans la gestion de tourisme ou encore la gestion d'entreprises touristiques. Le nombre de cours dispensés varie de 25 (dans les régions) à 57 (à Lisbonne), soit 35 cours en moyenne pour la formation de guide.

7 établissements sur 9 proposent un cours d'introduction au tourisme. Certains excluent les cours sur la nature, puisqu'ils n'ont pas l'objectif de former des guides spécialisés. D'autres ne dispensent pas d'enseignement sur la conception d'un itinéraire qui paraît, pourtant, fondamentale pour la fonction de guide. Même si les aspects pratiques de la profession sont plus au moins couverts par tous les établissements, certaines maquettes ne comportent pas de sociologie, ce qui fait douter que le tourisme soit approché comme un phénomène social. De

même, les programmes incluent rarement la législation du statut de guide, ainsi que les questions d'hébergement ou de restauration.

Les langues étrangères sont enseignées dans toutes les formations, avec l'anglais obligatoire, plus deux ou trois langues au choix de l'apprenant. Certaines formations ne proposent l'anglais que deux semestres, ce qui paraît insuffisant par rapport à d'autres dont le calendrier comporte pour cette matière jusqu'à 78 heures d'enseignement.

L'histoire et le patrimoine culturels sont au cœur des formations, mais 4 établissements sur 9 n'évoquent pas les mises en situation et le marché de l'activité.

Compétences recherchées :

- coordination de l'information (recherche, traitement, présentation, interprétation) pour les touristes en groupe ou en individuel, national ou étranger ;
- comprendre le comportement des groupes, tenir compte des différences socio-culturelles et agir en conformité avec l'ensemble ;
- agir suivant les règles déontologiques ;
- respecter la diversité culturelle des lieux ;
- participer au développement du tourisme national et régional ;
- concevoir, développer et communiquer sur les destinations et les circuits ;
- analyser des situations spécifiques ;
- adopter un regard critique, résoudre des problèmes de la manière créative, prendre des initiatives.

Après la licence, les futurs guides portugais passent encore une épreuve professionnelle : un examen d'une heure face à un jury composé d'experts représentant trois institutions : Office de tourisme, association des agents de voyage, Union nationale de l'activité touristique et de l'interprétariat. Enfin, les candidats doivent passer un test lié à la langue et à la culture étrangères de travail. Services d'hébergement et centres d'information représentent les débouchés principaux. Le taux d'insertion professionnelle des guides est de 90%.

Dans cet exemple, nous pouvons observer l'engagement des universités dans le processus de professionnalisation, avec un modèle scolaire dominant. Nous voyons aussi comment l'enjeu de la formation est lié à la reconnaissance de l'activité professionnelle par l'État, sachant que le développement de la compétence est la tâche première du système éducatif officiel, qu'il soit public ou privé.

A.2 TURQUIE

Dans ce pays, le nombre d'étudiants en formation de guides-conférenciers augmente sensiblement. En 2015, 2 001 guides ont été formés sur le territoire turc. Ils sont issus de 14 BTS (812 étudiants), 17 licences (1 167 étudiants) et 3 masters (22 étudiants). En 2016, c'était quatre fois plus : 9 997 guides professionnels ont obtenu leur certification. Dans la formation universitaire des guides, le règlement implique au total 16 cours et conférences, pour un volume de 700 heures. Les programmes du certificat national sont assurés par l'Association des guides professionnels turcs, TUREB (Article 9/1). Ces cours sont organisés dans l'ordre suivant¹ :

Connaissance générale du tourisme et législation du tourisme	Compétence de communication
Éthique professionnelle et insertion professionnelle	Histoire des civilisations anatoliennes
Histoire de la Turquie et Géographie touristique	Folklore turc, artisanats manuels et traditionnels turcs
Histoire et culture générale turques	Flore et faune de Turquie
Littérature et grammaire de la langue turque	Histoire naturelle
Archéologie, Mythologie, Histoire de l'art/Iconographie, Histoire des religions	Sociologie du tourisme et muséographie
Connaissance générale de la santé, premiers secours, santé des touristes	

Les témoignages recueillis auprès des futurs guides nouvellement formés sont issus de l'étude qu'a menée Mehmet Kurkcu² en 2016. Ils mettent en évidence un écart entre l'organisation et le contenu de la formation des guides en Turquie ; certains programmes s'éloignant du règlement, ce qui oblige à repenser la formation.

¹ Mehmet Kurkcu, «Turist Rehberliği Eğitimi Konusunda Değerlendirmeler », 17^e Congrès international du tourisme, 20-23 octobre 2016, traduction Kubra Gurkan, p. 109-118.

² L'échantillon de l'étude : 126 personnes ont été interrogées lors d'un voyage d'études, en juin-juillet 2015 et janvier-février 2016, sur leur formation, les contenus des cours et les problématiques abordées. Ensuite, 156 guides experts en activité ont été contactés par courtiers pour croiser leurs ressentis avec celui des guides nouvellement formés. Ainsi, 72 réponses émanant de guides de différentes régions de la Turquie et enregistrés dans différentes chambres de commerce, ont été recueillies sur la formation des guides turcs.

En Turquie, l'activité est réglementée³ : le guide-conférencier est une personne physique qui assure des prestations de guidage⁴ : 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 national⁵, est réservé⁶ aux diplômés de l'université en licence ou master⁷ et aux guides certifiés par l'Association nationale des guides professionnels turcs (TUREB)⁸. La recherche qu'a menée Mehmet Kurkcu permet de voir que les guides sont au centre des activités touristiques incluant un circuit ou un déplacement⁹.

a) L'avis des étudiants sur la formation

À l'issue de la formation, les étudiants ne s'estiment pas assez compétents pour s'exprimer couramment en langue étrangère. Ils expriment le souhait d'une classe préparatoire de langues ou d'une réorganisation de son enseignement. Les étudiants suggèrent le contrôle plus strict des prérequis linguistiques, ce que stipule également la loi en vigueur¹⁰. Ils mettent aussi en avant l'intérêt d'approfondir le vocabulaire professionnel dans la première langue étrangère de travail, plutôt que d'en ajouter une autre dans le cursus.

Puis, les techniques de guidage et de communication étant apparues un peu en dessous des attentes, il a été procédé à un remaniement de l'enseignement. Réception, animation, gastronomie, économie, gestion, méthodologie de la recherche en sciences humaines et sociales et droit du tourisme ont été légèrement réduits, au bénéfice de cours en histoire et histoire de l'art. Les étudiants aspiraient en effet à une formation plus professionnalisante et, selon leur ressenti en fin de session, la formation ne répondait pas assez aux besoins concrets de la profession¹¹.

³ Voir Le règlement du Métier de guide-Conférencier, dans le Journal officiel turc du 26 décembre 2014.

⁴ *Ibid.*, article 3/1, ö.

⁵ *Ibid.*, article 3 c.

⁶ *Ibid.*, article 21/1.

⁷ *Ibid.*, article 23/1.

⁸ *Ibid.*, article 4/3.

⁹ 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.

¹⁰ *Ibid.*, article 23/1/b 2013.

¹¹ Le président de l'Association des guides professionnels turcs (TUREB) A.Z. Apali, dans le cadre du forum professionnel « De la crise à l'opportunité dans le tourisme : approches et stratégies », Université de Gazi, 2014.

La troisième problématique apparue dans le discours des futurs guides en Turquie concerne l'accès à la profession. La définition légale de l'activité prévoit trois biais différents, qui correspondent à quatre modules de la formation pour accéder au même statut professionnel :

- deux années de licence (équivalent du BTS),
- quatre années de licence (équivalent du Baccalauréat),
- une année de master,
- et la validation des acquis par les associations.

Ce fait est vécu comme une confusion et une injustice par ceux qui suivent la formation de 4 années universitaires, et qui voudraient une standardisation de la maquette d'enseignement. Par ailleurs, ils réclament aussi l'affiliation de la formation à la filière linguistique, et non pas aux sciences sociales et mathématiques.

b) Le point de vue des guides-conférenciers experts sur la formation

1. Dans le discours des guides experts interrogés, quatre axes de réflexion sont par eux privilégiés :

- ordre de priorité dans les matières enseignées,
- compétences clés à développer,
- compétence spécifique au cœur de la fonction future,
- mise en cohérence entre formation et attente du marché.

L'étude du ressenti des guides experts interviewés par Mehmet Kurkcu permet de dégager les thématiques suivantes.

1) La maîtrise de la langue étrangère est soulignée à l'unanimité parmi les guides experts. Mais faut-il donner la priorité à l'expression écrite ou orale ? Et à quel niveau, surtout pour ceux qui ne maîtrisent aucune langue ? Si l'importance de la grammaire n'est pas discutable, un tiers des guides questionnés estiment que le métier de guide requiert surtout la maîtrise de l'expression orale.

2) En deuxième position viennent les connaissances spécifiques :

- histoire générale (20), histoire mondiale (6), histoire régionale (4), histoire nationale (3) ;
- communication et relations humaines (20) ;
- maîtrise des sujets d'archéologie (19) ;
- connaissances de base en psychologie (17), notamment des groupes touristiques.
- connaissances en histoire de l'art (17).

- étiquette et représentation (12), géographie (11), culture et actualités concernant les visiteurs accueillis, histoire des religions (11) ;
- langage du corps (8), mythologie (8) ;
- le savoir-faire du guide ; son contexte, ses particularités ; la réglementation (7), mises en situation (7), sociologie des publics (7).
- premiers secours (6), patrimoine immatériel (6), environnement (6), ethnographie (6) ;
- nouvelles technologies (4), sciences de l'éducation (4) ;
- méthodologie de la recherche scientifique (2), littérature (2), flore et faune (2), gestion des conflits (2), philosophie, géologie, iconographie (1).

La majorité des guides en exercice interrogés soulignent : l'importance de l'enseignement de la déontologie professionnelle (35), les spécificités de l'exercice (isolement, déplacements, contact humain permanent) (33), l'exercice par passion (19), philanthropie (17), esprit de synthèse (17), la spécialisation (12), savoir se mettre à l'écoute et à la disposition de l'autre (12), savoir traiter l'information, les sources (10), être présentable (7), patriote mais pas chauvin (6), leader (6), se tenir au courant des actualités (4), savoir garder son sang-froid (3).

3) Le deuxième volet de la recherche menée en Turquie par Mehmet Kurcku auprès des guides experts portait sur la posture de guide professionnel. Le portrait dressé par les sujets interviewés fait apparaître un professionnel dynamique, en évolution personnelle permanente, sympathique, qui manifeste de l'humour, peu égocentrique, confiant, constant, ponctuel, disponible, patient, tolérant, mature et créatif. Une gêne est fortement ressentie et exprimée, dans les deux groupes de guides nouvellement formés, à l'égard du rôle d'« agent commercial » qui leur est désormais imposé, en Turquie, par les agences de voyages.

c) Perspectives pour la formation de guides en Turquie

L'étude de Mehmet Kurcku a permis de souligner un écart entre deux générations de guides, montrant la nécessité de réorganiser la formation en place. L'accès au même statut par trois voies différentes est la plus simple à modifier, en confiant la qualification des guides, après leur formation initiale universitaire, aux associations professionnelles¹². Supprimer le diplôme intermédiaire de BTS pourrait encourager les universités à l'intégrer dans les programmes de licence et de master, ce qui favoriserait une meilleure reconnaissance par la profession.

¹² « 2023 La stratégie du tourisme en Turquie (2007 : 28) », « La stratégie de la formation : double dynamique du développement de la formation professionnelle : académique et professionnelle ».

L'auteur défend une vision de la formation répartie en cinq ans, fort du constat que les programmes d'enseignement observés sont trop généraux, pas assez orientés pour préparer des guides spécialisés, ce qui est une nécessité aujourd'hui. La spécialisation pourrait être assurée, non pas par des formations courtes ponctuelles, mais par le grade de Master. Les passerelles entre les métiers proches pourraient être repensées et renforcées. Par exemple, le guide qui travaille longtemps sur un site archéologique, devrait pouvoir augmenter sa qualification en faisant reconnaître cette ancienneté. Les programmes de formation devraient suivre de plus près la réglementation sous le contrôle du ministère de la Culture et du Tourisme.

Pour optimiser la formation dispensée, celle-ci devrait d'abord être isolée des autres formations pour les agents de voyages, par exemple. Elle devrait être universitaire et en langue turque¹³ ; l'enseignement en langue étrangère n'est pas une méthode adaptée pour apprendre celle-ci et représente plutôt une contrainte tant pour les étudiants que pour les enseignants¹⁴.

Beaucoup d'étudiants choisissent la formation de guide sans connaître les réalités du métier. Il faudrait empêcher ce choix à l'aveugle, tout en développant son attractivité, ce qui peut être atteint en introduisant des quotas, en partenariat avec les employeurs réels des guides. De tels partenariats réduiraient la précarité dans la profession, car le nombre grandissant de nouveaux formés déséquilibre la relation entre l'offre et la demande et participe à la dégradation de la qualité professionnelle. Plus il y a de guides sur le marché, par exemple, plus la durée de la visite raccourcit. Les guides expérimentés le ressentent comme une dégradation des conditions de travail, surtout quand il s'agit de rémunération illégale, par commissions uniquement. Pour toutes ces raisons, la nécessité de standardiser la formation s'impose.

Un des modèles possibles pourrait être : cours généraux les deux premières années de licence, puis spécialisation les deux autres années. La réglementation de la profession devrait également être modifiée en ce qui concerne le voyage d'études, ce qui pourrait encourager les

¹³ Mehmet Kurkcu, « Turist Rehberliği Eğitimi Konusunda Değerlendirmeler », 17e Congrès international du Tourisme, 20-23 octobre 2016, traduction Kubra Gurkan. p. 1098-1118. (Bayrakaroglu, 2014a ; Bayraktaroglu 2014b ; Koksall, 2003).

¹⁴ Ce calcul est faux mathématiquement... Köksal, A. (2003). Yabancı Dili İyi Öğretebilmek, Orta ve Yüksek Öğretimi Nitelikli Kılmak için Yabancı Dille Öğretimden Vazgeçmek Zorundayız. İçinde: Ulusal Eğitim Kurultayı, Bildiriler, 20 Aralık 2003, Ulusal Eğitim Derneği, ss. 55-63. Mehmet Kurkcu, 17e Congrès, *ibid.*, p. 10, 98-118.

étudiants les plus motivés dès la première année de licence¹⁵. Cependant, et malgré les effets bénéfiques du voyage d'études, certaines contraintes observées devraient être prises en compte :

- les troubles psychologiques dus à la fatigue physique chez les futurs guides ; la durée longue des voyages d'études (21 jours, en 2016, pour la visite de l'Est du pays et 28 jours pour l'Ouest) sur tout ou partie des vacances scolaires, ne laisse pas assez de temps, entre les semestres, pour le repos nécessaire ;
- la qualité insuffisante des exposés pendant le déplacement est due au manque de temps pour leur préparation, et il est nécessaire de fournir aux étudiants les matériaux requis pour préparer la visite.

Ce voyage d'études pourrait être réduit à 7 ou 12 jours et intégré dans les heures de formation durant les quatre années de licence. Le savoir-faire développé faciliterait, ainsi, le choix de la spécialisation. Le partenariat avec les sites s'avère nécessaire. L'intégration de la notion de spécialisation contribuerait à développer la capacité d'organisation des prestations culturelles et touristiques, créant ainsi une « plus-value » de la visite¹⁶.

Les programmes d'échanges restent une opportunité importante pour connaître les pays étrangers, leurs cultures et pratiquer une langue étrangère vivante. Le sentiment de ne pas maîtriser une langue étrangère suffisamment bien peut générer un manque de confiance chez les futurs guides. Cette difficulté pourrait être résolue en laissant le choix libre des objets à présenter. Cependant, il s'avère important de réguler davantage le nombre des guides travaillant en langue étrangère sur le marché. Les visites des sites sont indispensables, mais il est difficile de les intégrer dans la formation, en raison de nombreuses contraintes extérieures. Les interventions des guides expérimentés pourraient, peut-être, permettre de compenser cela.

Pour protéger l'image du métier, il faut d'abord stopper les « commissionnaires sous le titre de guide-conférencier ». Le rôle de guide-conférencier ne devrait pas être lié à la vente, ni à la commercialisation des produits touristiques dérivés. Sa rémunération doit être basée, non pas sur les commissions ou les pourboires, mais sur les tarifs conventionnels, réglementés et annuellement négociés par les ministères de la Culture et du Tourisme. Pour maintenir des

¹⁵ Aujourd'hui, l'article 14/7 prévoit les conditions de la participation de la manière suivante : Les étudiants ayant validé au moins la moitié des cours prévus pour la formation de guide-conférencier, et les étudiants de master ayant validé leurs cours, sans qu'ils soient déjà certifiés, peuvent profiter des voyages d'étude organisés par l'Association.

¹⁶ Sirin « Yol Ayrımındaki Türkiye », 2016, p. 70-71 in Mehmet Kurkcu, «Turist Rehberliği Eğitimi Konusunda Değerlendirmeler », in 17e Congrès international du Tourisme, 20-23 octobre 2016, traduction Kubra Gurkan. p. 109-118.

standards de qualité, il est urgent de fonder un institut du tourisme pour y former des spécialistes du tourisme compétents qui seront les garants du bon fonctionnement de ce secteur. Il faudrait renforcer le travail en réseau entre les universités, l'association nationale (TUREB), le ministère et les agences, afin de développer un système cohérent de formation des guides turcs.

A.3 DANEMARK

La formation initiale, dispensée par l'Université de Roskild, est pensée à deux niveaux : des cours généraux en arts, histoire, géographie, société, méthodologie de la recherche universitaire et, en dernière année, les apprenants reçoivent des cours pratiques relatifs à l'interprétation et à la gestion de la visite. Au terme de la formation, les étudiants sont censés maîtriser le danois et la deuxième langue de travail qu'ils ont choisie. Les examinateurs sont les représentants de plusieurs branches du tourisme : autorités du tourisme, tour-opérateurs, guides qualifiés et même chauffeurs de bus¹⁷. L'association syndicale des guides professionnels danois, de concert avec les autorités locales, considère que qualification et formation continue, prévalent sur toute autre question. Pour les guides rencontrés, c'est la qualification qui les distingue sur le marché, à condition qu'elle soit standardisée.

« Au Danemark, nous avons décidé d'aller de l'avant vers le Continuing Professional Development (CPD), ce qui veut dire mettre en place des examens supplémentaires tout au long de l'exercice, pour maintenir le standard. Peu de pays ont ce système, mais il permet dans le temps d'assurer la qualification. Ainsi les guides qui arrêtent leur activité pendant un certain temps doivent repasser des examens pour regagner leur badge et pouvoir exercer de nouveau. Cela permet également aux guides professionnels de gagner en visibilité et de s'adapter aux changements dans le domaine »¹⁸.

La formation continue vise à développer une gestion de l'information efficace de tous les partenaires impliqués dans la visite ; elle motive aussi la recherche permanente de la « meilleure » visite. Elle est orientée vers le développement de l'activité professionnelle de guide tant au niveau de formation que de l'exercice pratique. La formation continue résulte de la réforme L-M-D qui consiste en une harmonisation européenne des formations, en

¹⁷ Philip Cookson, Area Representative for Europe, WFTGA, disponible sur le site de la fédération : <http://www.wftga.org/area-report-europe>, consulté en mai, 2019.

¹⁸ Guide-expert, représentant des guides danois, Réunion des guides de la région de la Baltique, Tallinn, 2017..

rapprochant universités et milieu professionnel. Comment impliquer davantage les visiteurs dans la construction de la visite ?

« 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 »¹⁹.

Retenons de cette rencontre professionnelle qui s'est tenue en 2017 que, pour exercer le métier de guide au Danemark, le diplôme requis n'épargne pas la nécessité de formations ultérieures : continuer de se former pour maintenir des prestations de qualité (standard), est conforme aux pratiques recommandées dans les 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 avec la validation des acquis. Une telle logique stimule l'idée de liste des meilleurs guides actifs existant dans les pays.

Les guides rencontrés affirment que les gens se préparent individuellement et qu'il est plutôt rare qu'ils aient besoin d'un accompagnement. L'absence de cadre juridique favorable pour cette pratique peut constituer l'une des raisons de cette situation. Par exemple, l'occasion de faire reconnaître officiellement les connaissances des guides acquises lors des accréditations dans les musées, galeries, parcs naturels – tout ce à quoi ils se forment hors saison et dont l'importance est soulignée à chaque entretien d'embauche – est absente. L'objectif de cette exigence de formation est une amélioration continue de sa pratique et la capacité d'autoévaluer la qualité du service offert.

¹⁹ Guide-expert, représentant des guides danois, Réunion des guides de la région de la Baltique, Tallinn, 2017.

Le fait que les compétences soient des savoirs essentiellement contextualisés et s'acquièrent pour partie dans les environnements qui les définissent, pose un problème de fond quant à l'objectif de transmission de compétences dans les contextes de formation. La notion de compétence, située ainsi, propose une nouvelle lecture des apprentissages, des rôles et de l'activité de guide. Les formations ne peuvent pas s'orienter uniquement vers ces fonctions. Il devient dès lors difficile d'affirmer qu'il y a une relation directe avec le référentiel de compétences ou la norme. C'est seulement une façon de répondre *a minima* à l'injonction mentionnée dans les maquettes de diplôme.

*

B) Formation professionnalisante : les Écoles de guides

A l'heure actuelle, la formation professionnelle continue suit le principe de la formation tout au long de la vie. Dans le cas des guides, et en tenant compte de leurs conditions de travail, la formation tout au long de leur carrière est à la fois une nécessité et une contrainte. Une formation de guide est un investissement personnel en termes financiers et en termes de disponibilité. La possibilité d'amortir rapidement cet investissement reste faible dans l'ensemble des pays européens, probablement en raison de l'inadéquation entre le système de régulation et le système de reconnaissance de la profession, dont la formation fait partie.

Les termes *certification* et *accréditation* sont souvent confondus dans les documents et les discours internationaux, du fait en particulier de la multiplicité des acteurs impliqués dans le processus de professionnalisation : 1) organismes d'État (ministères, préfectures, municipalités, chambres de commerce, offices de tourisme, musées, agences des départements du tourisme...), 2° agences de voyages, universités, associations professionnelles. Chacune de ces institutions forment un contexte particulier et la dépendance forte des processus d'apprentissage au contexte particulier mène, ensuite, vers un système de classification inadéquat et inefficace dans les termes de reconnaissance de la compétence.

L'exemple qui suit du système de formation des guides en Grèce, permet de détailler une telle affirmation.

B.1 GRECE

Lien entre réglementation et formation : la formation des guides grecs avant et après la réforme de simplification (2017) de l'accès à la profession

L'industrie du tourisme en Grèce, qui représentait, en 2018, 20 % du PIB²⁰, utilise près du quart (23 %) de la main-d'œuvre générale active dans le pays. Les guides n'y sont pas nombreux, mais l'État leur reconnaît un rôle d'acteurs clés en présentant le pays aux visiteurs notamment étrangers²¹. Depuis 1977, la profession de guide a été réorganisée plusieurs fois en Grèce. Le but des réformes était une ouverture de l'accès à l'exercice. La dernière réforme, en 2017, a acté la suppression de la carte de guide qualifié. Il s'en est suivi un afflux important de guides « nouveaux » sur le marché²².

Les guides touristiques en Grèce sont agréés par les autorités publiques compétentes. Ils ont une exclusivité de parole sur les sites archéologiques protégés – nombreux sur le territoire grec. Cette exclusivité du droit de parole les distingue des guides accompagnateurs œuvrant sur le même territoire, ces derniers fournissant des informations pratiques générales aux visiteurs. Un tel ordre n'est spécifique qu'au fonctionnement des sites archéologiques. L'activité n'est pas protégée sur la voie publique.

Avant les réformes en 2010 et d'après l'ancienne loi de 1977, les cartes professionnelles des guides étaient délivrées par l'Organisation hellénique du tourisme. Seules les personnes diplômées de l'une des deux Écoles de guides touristiques, Athènes ou Thessalonique, y avaient accès. Jusqu'à 2010, les candidats, après leurs études secondaires, passaient un examen de langue étrangère et un test d'histoire et de géographie. 40 étudiants dans les deux écoles de guides. Pour pouvoir exercer la profession, il fallait valider cinq semestres de cours, puis enregistrer officiellement l'activité.

²⁰ European Commission, Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs Directorate E, Modernisation of the Single Market Unit Directorate E.5 Professional Qualifications and Skills: Effects of Regulation on Service Quality Evidence from Six European Cases. Authors: Maria Koumenta, Mario Pagliero, and Davud Rostam-Afschar Contributors: Piotr Białowolski, Morris Kleiner, Michał Masiór, Eva Pagano, Lorenzo Richiardi, Kristina Strohmaier, Mark Williams, Bruxelles, November 2018.

²¹ Athanassiou, E., Kanellopoulos, N., Karagiannis, R. and A. Kotsi. The Effects of Liberalization of Professional Requirements in Greece, Report prepared for the European Commission, 2014, disponible: https://ec.europa.eu/growth/content/effects-reforms-regulatoryrequirements-access-professions-country-based-case-studies-0_en, consulté en juin 2019.

²² *Ibid.*

1) En 2010, il a été décidé de ne plus doter de financement cette filière et les deux écoles ont fermé. En 2011, l'obligation de déclarer l'activité dans un registre officiel a cessé. Pour recevoir la carte professionnelle de guide, il suffisait de soumettre un dossier au ministère du Tourisme. Les conditions en étaient les suivantes.

- Être diplômé d'une des deux écoles formant les guides touristiques.
- Pour les ressortissants des États membres de l'Union européenne, être titulaire d'un diplôme d'enseignement supérieur exigé par l'autorité compétente de leur État d'origine pour l'exercice de la profession de guide touristique.
- Des connaissances solides de la culture, archéologie et histoire grecques, prouvées par des relevés de note ou un diplôme postsecondaire.
- Avoir pratiqué des excursions éducatives dans des sites archéologiques, des musées et des monuments historiques en Grèce.
- Les candidats des États membres de l'UE hors de Grèce et les ressortissants étrangers d'origine grecque doivent être titulaires d'un certificat de langue grecque niveau C1 de l'Institut de langue grecque ou de l'École de grec moderne.
- Pour les concernés, avoir fait le service militaire ou en avoir été exemptés.
- Avoir un casier judiciaire vierge.

Le délai de traitement du dossier était fixé officiellement à 10 jours. En cas de non-réponse, le demandeur de la carte pouvait exercer la profession. En cas de réponse positive, il était inscrit au registre officiel des Guides touristiques qualifiés et pouvait recevoir le diplôme de licence professionnelle.

2) Deuxième réorganisation consécutive de la profession

Elle concernait les programmes de la formation des Écoles des guides. Le Comité de la concurrence grec a conclu que la formation de guide violait le principe de la proportionnalité imposée par la Commission européenne (étant trop exigeante). Cette décision signifiait la fin de la possibilité de valider les acquis et la fin des équivalences avec les diplômes d'autres établissements en histoire ou archéologie.

Une formation intensive préparant les guides en deux mois a été mise en place par le ministère du Tourisme²³. Ce modèle pouvait être intégré dans les programmes des universités publiques à destination des diplômés en archéologie, anthropologie sociale, histoire de

²³ Par la loi 4093/2012, la loi 4111/2013, la loi 4152/2013 et la décret ministérielle 16368/25-7-2013.

l'archéologie, gestion de biens culturels, histoire et ethnologie. Les étudiants issus de cette formation intensive (neuf modules avec un contrôle terminal) recevaient automatiquement la carte de guide agréé. Le diplôme universitaire à la sortie de la formation a favorisé, en outre, la décision de simplifier les démarches administratives pour exercer la profession.

Si la formation de l'École des guides était accessible directement après le Baccalauréat, la formation intensive s'adressait aux étudiants de plusieurs filières universitaires. Entre 2010 et 2017, le guidage faisait donc partie de certaines disciplines académiques, jusqu'en 2017 où les Écoles de guides ont réouvert.

- 2010 Les Écoles de guides touristiques cessent d'accueillir des étudiants.
- 2011 Fin de l'obligation d'enregistrer l'activité (loi 3919/2011).
- 2012 Par la loi 4093/2012, annonce de la réforme menée par le Comité hellénique de la concurrence (Avis n°18/VI/21.1.2012).
- 2013 Mise en œuvre de programmes intensifs de formation (loi 4152/2013) : le seul moyen de devenir guide touristique est de suivre les programmes de formation initiaux. La loi marque la mise en œuvre effective de la réforme.
- 2017 Reprise de la formation par les deux Écoles de guides touristiques²⁴.

Les effets de la réforme grecque : vers la formation intensive

Les statistiques caractérisant la main-d'œuvre grecque (statut, profession, secteur d'activité) n'apportaient pas d'information valable sur les personnes exerçant la profession de guide touristique²⁵. Pour cette raison, une base de données d'une association des guides²⁶ a servi d'échantillon empirique. Les données concernant les profils des guides (sexe, âge, expérience professionnelle, langues de travail, périmètre d'activité, tarifs pratiqués) ont été retenues pour observer l'impact des réformes de la profession. Observant les guides actifs et le retour de leurs visiteurs, il est devenu possible d'identifier les guides issus des anciennes écoles et ceux qui venaient sur le marché de travail après la formation intensive.

Pour caractériser la profession, les critères suivants ont été observés :

²⁴ European Commission, Effects of Regulation on Service Quality Evidence from Six European Cases. Bruxelles, 2018.

²⁵ Le département de la statistique ne recueille pas de renseignements très détaillés sur la classification des professions. La plus détaillée figure dans l'EPA : la CITP-08 au niveau à trois chiffres, non à quatre chiffres.

²⁶ Echantillon de l'étude d'Athanassiou, E., Kanellopoulos, N., Karagiannis, R. and A. Kotsi. The Effects of Liberalization of Professional Requirements in Greece, Report prepared for the European Commission, 2014, fondé sur la base de données de l'association des guides viator : <https://tourguides.viator.com/>

- niveau des diplômes,
- nombre de langues étrangères de travail,
- langues étrangères de travail rares²⁷,
- nombre de commentaires (évaluations après visite),
- nombre de commandes.

Il est à noter que la réforme juridique a été lancée avec la loi de 2011, mais une série d'arrêtés a été nécessaire pour sa mise en œuvre définitive. Le premier programme de formation intensif a donc pu démarrer deux ans plus tard, en 2013. Deux variables ont marqué les deux périodes : 1) au début du premier trimestre 2012, lorsque le Comité hellénique de la concurrence s'est prononcé en faveur des programmes de formation intensive ; 2) au début du troisième trimestre 2013, lorsque les premiers diplômés des programmes de formation intensive ont intégré le marché du travail et permis d'observer les tendances de son évolution.

L'intensité des évaluations des visiteurs ne différait pas entre les deux régimes. Il a été remarqué que le retour suit toujours soit une expérience extrêmement positive, soit extrêmement négative. Prenant en considération ces données, il est possible de dire que la qualité du service n'a pas été impactée, mais il faut tenir compte de la représentativité faible de l'échantillon.

La publication de la loi dans le Journal officiel ne visait pas le niveau d'éducation des guides. Toutefois, sa mise en œuvre a eu un impact sur leur emploi. Par exemple, deux guides pouvaient utiliser deux langues étrangères de travail, mais il suffisait qu'un des deux propose des visites dans une langue rare, pour être probablement mieux placé sur le marché et fournir des services spécialisés, attirant ainsi plus de clientèle. L'introduction d'un nouveau critère – l'usage des langues rares entre les deux régimes – a révélé qu'après la dérèglementation, l'usage des langues « rares » de travail avait diminué.

Deuxième constat issu de l'analyse des statistiques nationales du ministère du Tourisme grec : on enregistre, entre 2013 et 2015, une progression positive de 26% des guides présents sur le marché du travail, soit 130 professionnels de plus par an²⁸, tous issus de la nouvelle formation intensive. Ceci peut être considéré comme une arrivée massive des diplômés universitaires dans la profession. Ce changement favorise la baisse de la recherche d'une

²⁷ Toutes les autres langues sauf : anglais, français, allemand, italien, espagnol.

²⁸ Les chiffres montrent que si le nombre de guides a été constant jusqu'au deuxième semestre 2013 (soit un effectif de 1 910), le nombre des guides ne cesse pas d'augmenter pour atteindre, en 2017, 2 408 personnes, soit 26% de plus. D'autre part, en 2013, 1.2 guides couvraient 1 000 touristes et, en 2015, 1.7 guides couvraient 2 113 touristes.

activité supplémentaire par les guides qualifiés et pourrait traduire un des effets positifs de la restructuration.

Enfin, en ce qui concerne les flux de guides sur le marché de travail, la hausse de la population active de 26% est remarquable face au taux de chômage provoqué par la crise économique de 2008-2010. Ce n'est pas le cas par rapport à l'arrivée des touristes dans le pays, ce qui signifie que l'offre pourrait être davantage développée. Dans l'ensemble, un effet est positif concernant l'accessibilité des services. Cependant, l'impact sur la qualité des services reste méconnu. Ce qui signifie que tant la licence professionnelle avant la réforme délivrée par une École des guides que la formation combinée licence ou master avec une formation intensive se traduisent par le même résultat dans une vision de très court terme. Mais c'est le système même de formation qui demeure le plus marqué par le changement.

Le système actuel de formation des guides grecs après les réformes

Aujourd'hui, la formation de guides en Grèce est réglementée²⁹. Son contenu correspond à 1.090 heures de cours. Les deux Écoles de guides relèvent du ministère du Développement. La formation qu'elles dispensent est obligatoire pour ceux qui veulent exercer dans les musées, les sites archéologiques, les monuments historiques, les églises et autres territoires protégés. La formation est organisée de manière permanente à Athènes et Thessalonique et peut être délocalisée dans les îles de Rhodes, Crète, Corfu et Lesbos si besoin³⁰.

La formation cible non seulement les étudiants grecs, mais aussi les ressortissants européens et extra-européens maîtrisant le grec moderne tant à l'oral qu'à l'écrit. Un prérequis de diplôme secondaire est demandé aux candidats extra-européens. Le recrutement se fait par un test probatoire avec le seuil de 16/20. Sont évaluées les connaissances de la langue étrangère, de l'histoire de la Grèce et de la géographie locale. Le test est suivi d'un entretien individuel. Les inscriptions ont lieu tous les trois ans. L'assiduité des étudiants est contrôlée de manière continue.

²⁹ Journal officiel, décret ministériel 1375/25.10.2002.

³⁰ Greek Educational System for Tourist Guides by Efi Kalamboukidou, président de FEG, disponible en ligne sur : <http://www.wftga.org/tourist-guiding/education-tourist-guides-worldwide/greek-educational-system>, consulté en juin 2019.

Les matières enseignées sont les suivantes :

Archéologie classique, 120 h	Ethnographie, 30 h
Archéologie byzantine et post-byzantine, 120 h	Droit du tourisme et développement touristique, 30 h
Histoire de l'art, 100 h	Fonctionnement des agences de voyages et hôtellerie, 30 h
Archéologie préhistorique, 80 h	Pratique du guidage, 30 h
Écologie, étude de l'environnement grec, 60 h	Pratique du guidage dans le bus, 30 heures
Histoire de la Grèce antique, 50 h	Mythologie, 20 h
Histoire byzantine, 50 h	Histoire de la littérature grecque moderne, 20 h
Histoire grecque moderne, 50 h	Géologie, paléontologie, spéléologie, 20 h
Étude des religions, 40 h	La réglementation des sites archéologiques, 20 h
Histoire de l'architecture, 30 h	Psychologie du touriste, 20 h
Histoire du théâtre, 30 h	Premiers secours, 20 h
Histoire de la littérature grecque antique, 30 h	Orthophonie, 10 h.
Géographie (nature et tourisme), 30 h	

À cela s'ajoutent 110 h de formation *in situ* dans les musées d'archéologie et 260 h de visites d'étude des sites et monuments historiques sur tout le territoire national. Le guide agréé peut choisir d'être contrôlé dans une langue de travail autre que celle de l'enseignement³¹. Suite aux réformes menées en réaction à la crise économique, le ministère du Tourisme a souhaité réduire le volume de la formation des guides, en raison des coûts trop élevés. Les professionnels s'y sont opposés, redoutant un impact sur le contenu. Une des solutions ne représentant pas d'entrave juridique était d'augmenter les droits d'inscription. Les réformes de la profession ont été vécues comme une dévalorisation de la formation par les guides professionnels établis dans le pays.

À la fin des négociations, il a été conclu que les deux Écoles préparent les guides à être à l'interface avec les visiteurs étrangers. Cette relation n'est possible que dans un climat de confiance, et pour cette raison la formation des guides nécessite un encadrement officiel. Par ce biais, 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 public. C'est pourquoi la formation doit englober tous les lieux d'intérêt touristique du patrimoine naturel et culturel. Le transfert de la formation des guides au secteur privé, ainsi que sa place

³¹ For the Panhellenic Federation of Tourist Guides, Eurydice Vlassi (president) : “ Degradation of tourist guide training in Greece : Past brilliant - Present problematic - Future uncertain “, in : <http://touristguides.gr/en/poxen-en/news/129-degradation-of-tourist-guide-training-in-greece>, consulté en juin, 2019.

dans des programmes universitaires trop lointains conduiront peut-être, progressivement, la profession vers sa dégradation ou même, à long terme, sa disparition.

Il existe d'autres exemples, en Europe, où la formation des guides est proposée par des écoles spécialisées, qui tendent à confirmer l'expérience grecque. Souvent, c'est après une crise économique importante qu'une réorganisation du travail et de la formation professionnelle se met petit à petit en place, en permettant une reconversion ou l'ajout d'une compétence rapide.

B.2 BELGIQUE, WALLONIE BRUXELLES

En Belgique, Wallonie Bruxelles, la formation professionnelle est coorganisée par l'État, les établissements d'enseignement et les associations. La profession de guide n'y est pas réglementée. Ainsi, la formation n'est pas obligatoire, mais elle est dispensée par les universités qui l'intègrent dans des programmes plus vastes en Tourisme ou Histoire de l'art. À côté du cursus universitaire, un centre de formation des talents (EFP) propose une formation ayant du succès parmi les guides professionnels belges, car elle permet à ceux qui ont déjà fait leur parcours universitaire d'ajouter une spécialisation – la formation décrite plus loin s'adresse à ce profil d'apprenants.

Le programme consacré aux techniques de guidage répond à un manque de guides qualifiés sur le marché, provoqué par un manque de parcours dans la formation initiale. L'approche par compétence demande une réponse par des formations ciblées localement par les groupements professionnels. Ainsi la formation est plus orientée vers une adaptation à des positions de travail que vers l'approche globale d'un métier. La formation, en Belgique, prépare donc les guides touristiques régionaux à être des gérants d'entreprise.

Les prérequis sont :

- Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur (CESS).
- Examen d'accès aux formations CESS.
- Dérogation possible sur base d'un dossier introduit auprès du conseiller pédagogique pour les personnes titulaires d'un 2^e degré et d'une expérience professionnelle d'au moins 3 ans dans la profession³².

³²SFPME : EFP, CONDITIONS D'ADMISSION : <https://www.efp.be/efp/themes/pdfGenerator/generatePdfGlobal.php?id=105>, consulté en mai 2019.

Formation en alternance, elle allie cours théoriques en centre de formation (8h/sem.) et stage pratique en entreprise, avec une convention de 30 h/semaine. Soit :

- 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 afin d'en présenter les attraits et particularités, dans la région qui limite le champ d'action ;
- le futur guide aura pour mission de veiller sur les touristes lors de leur visite afin de leur garantir une visite confortable, plaisante et sans risque ;
- le perfectionnement de la langue nationale, le néerlandais, et des langues étrangères pour répondre à un maximum de demandes, et notamment l'anglais.

Pour acquérir les compétences communicationnelles visées par la formation « Sens de la pédagogie et de la culture générale », le programme propose :

1^{ère} année

Introduction (2h)	Architecture de Bruxelles (14h)
Concepts d'histoire (18h)	Environnement de Bruxelles (14h)
Histoire de la Belgique (18h)	Urbanisme de Bruxelles (14h)
Culture artistique (34h)	Folklore de Bruxelles (8h)
Géographie générale de la Belgique (30h)	Techniques de communication verbale (16h)
Urbanisme général (14h)	Techniques de guidage et d'animation de groupes (12h)
Déontologie (8h)	Sensibilisation à la lecture des cartes (4h)
Culture des villes de Wallonie et de Flandres (34h)	Visites d'observation – applications pratiques (88h)

2^e année

Intégration (2h)	Archéologie industrielle (10h)
Histoire de la monarchie belge (8h)	Architecture de Bruxelles (14h)
Concepts d'archéologie (8h)	Techniques de communication verbale (12h)
Culture artistique (18h)	Techniques de guidage et animation de groupes (20h)
Iconographie (16h)	Lecture approfondie de cartes (8h)
Géographie touristique (22h)	Premiers soins (4h)
Culture des villes de Wallonie et de Flandres (34h)	Visites d'observation, applications pratiques (88h)
Naissance de la ville de Bruxelles (22h)	Gestion de projets (8h)
Démographie (14h)	

Le contenu de cette formation professionnelle montre que ce n'est pas la préparation à un niveau supérieur d'études, mais l'acquisition d'une qualification pour entrer sur le marché de travail qui est au centre de l'attention. 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 1/ à l'exercice d'une profession, ce qui le conduit à travailler l'acquisition de savoirs instrumentaux, 2/ à l'exercice d'une profession. Ce que confirment les propos du guide interviewé :

« 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, parce que 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 »³³.

À l'issue de cette formation professionnalisante de deux ans (644 h), l'apprenant obtient un diplôme du chef d'entreprise homologué par la Fédération Wallonie-Bruxelles. 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 et devenir « débrouillard, multilingue et souriant ! » en termes de débouchés.

« 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 »³⁴.

Suite à une organisation libre de la formation en Belgique, la profession se segmente en catégories. A) le guide-conférencier ne travaille que dans les musées. 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 dire que vous avez une formation universitaire, automatiquement³⁵ ». B) En ce qui concerne les guides qui exercent uniquement en ville, les associations ou les agences de voyages leur demandent parfois de présenter le diplôme des études suivies. C) Il existe également une catégorie de guides qui exercent le métier par passion,

³³ Guide expert, Bruxelles, mars 2018.

³⁴ *Ibid.*

³⁵ *Ibid.*

ils connaissent certains quartiers particuliers de la ville et sont très demandés par le public local. Tout le monde est libre de proposer une visite guidée, car le statut de guide dans ce pays, n'est pas protégé.

L'association « Guides, Bruxelles, Belgique (GBB) » oblige les guides actifs à suivre une formation continue et à démontrer, chaque année, un nombre d'heures validé pour renouveler leur badge. Les guides continuent ainsi à s'adapter en permanence et régulièrement au territoire et à la vie actuelle belge.

« Cela fonctionne plutôt bien, parce que vous acquerez des bases dans plusieurs secteurs, mais après vous devez approfondir ; surtout pour les visites thématiques sur la littérature, il faut lire et préparer à chaque fois comme si c'était la première... »³⁶.

B.3 LETTONIE

Avant 2014, le Parlement letton via le département du Tourisme a établi 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, vient d'être modifié en 2018. Malgré le désaccord des guides experts lettons qui doutent de son efficacité sur le plan éducatif et n'y voient qu'un moyen de collecter des fonds nationaux³⁷, le département du Tourisme ne tient plus compte de la formation des guides, ni de leur expérience professionnelle, dans le processus de certification. Actuellement, les guides doivent suivre 160 heures de formation spécifique dispensées par deux agences nationales accréditées par le Parlement, pour un coût de 330 € par personne. La formation intitulée « Le guide touristique/organisateur d'événements en Lettonie » est dispensée par l'École supérieure des Sciences appliquées de Vidzeme³⁸. Il s'agit d'un cursus universitaire professionnalisant de quatre années en sciences humaines et sociales. Après une admission sur dossier, l'étudiant peut choisir entre le parcours de guide et celui d'organisateur d'événements.

La formation bénéficie d'un financement partiel de l'État. Selon le principe de rotation, certains étudiants payent 1558 euros par an. Chaque année le nombre d'inscrits varie de 13 à

³⁶ *Ibid.*

³⁷ Guide expert, représentant des guides lettons, Riga, 2018.

³⁸ Région historique et ethnographique au nord-est de la Lettonie.

24 personnes. 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 parcours.

Cette formation pour les guides a été créée par les spécialistes du tourisme en partenariat avec les guides professionnels. Les enseignants sont majoritairement des professionnels expérimentés. Et la durée des études de deux ans permet d'approfondir les connaissances théoriques et pratiques. Cependant, les profils différents des étudiants ainsi que les niveaux variés de motivation empêchent le travail en équipe, principe moteur de la formation. Néanmoins, c'est la seule formation de ce niveau qui soit dispensée sur le territoire letton.

Son contenu intéresse les matières suivantes :

Histoire, histoire de l'art	Anglais obligatoire et 2 ^e langue au choix : Allemand, Russe, Français ou Chinois
Psychologie	
Philosophie	Premiers secours
Les parcs nationaux et leur gestion	Méthodologie de la recherche académique
Tourisme urbain	
Environnement	Ethnographie
Communication et médias	Stage dans le secteur réceptif et à l'étranger (programme d'échanges Erasmus)
Marketing du tourisme	

Depuis 1993, 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'étude. En 2014, la réglementation indirecte de la profession (mise à jour de la qualification/accréditation dans les musées et monuments nationaux) est renforcée par deux vagues de réformes. Depuis 2014, la municipalité autorise uniquement les guides certifiés³⁹. Pour exercer sur le territoire letton en tant que guide certifié, il faut présenter le diplôme de la formation délivré avec un prérequis de Bac + 4 de la formation initiale (toutes disciplines confondus), la mise à jour de la compétence par les formations ponctuelles et l'expérience professionnelle.

Pour préparer l'événement « *Riga : capitale européenne de la culture* », le département du Tourisme a pris de l'ampleur grâce à l'action de la municipalité lettonne. Seuls les guides

³⁹ December 2013 by Riga City Council, provide that only people with appropriate education and certification will be allowed to work as tourist guides in Riga as of 1 April 2014: <https://www.liveriga.com/en/7488-certification-of-tourist-guides-in-riga>, consulté en juin 2019.

certifiés pouvaient guider dans la ville, après avoir présenté tous documents démontrant leur qualification. Les autorités locales cherchaient moins à vérifier le niveau des guides que le nombre de guides actifs dans le métier. Une fois la situation clarifiée, sept policiers assuraient régulièrement le contrôle :

« Ils vérifiaient si les guides avaient les badges et aussi un drapeau de la ville. Et si les guides ne l'avaient pas, même s'ils étaient de très bons guides, on les emmenait au commissariat. Mais à côté il y avait un guide chinois qui n'avait rien sur lui, et la police l'a laissé tranquille, parce qu'elle ne savait pas lui parler... »⁴⁰

Et puis certaines villes et musées ont introduit leurs formations. Les établissements obligeaient les guides à suivre ces formations pour pouvoir guider à l'intérieur. Compte tenu du grand nombre de musées et de villes que les tour-opérateurs incluaient dans le programme des visites, les guides ont déclaré n'avoir pas les ressources de temps suffisantes pour renouveler, chaque année, leur accréditation (il s'agissait, en effet, de tests conséquents : 50 questions en moyenne et une épreuve orale de 4 heures).

L'association nationale lettone des guides professionnels organise durant l'hiver des cours de deux heures conjointement avec les enseignants de l'université. Les visites d'études sont également organisées une fois par semaine ainsi que les rencontres avec la direction des musées, châteaux ou parcs naturels.

Depuis 2017, il est demandé aux guides uniquement le certificat d'une formation spécifique organisée par des entreprises de tourisme accréditées par l'État⁴¹. Cela représente 160 heures de cours et 330 euros de droits d'inscription.

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 voyages, 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. Les musées, par ailleurs, demandent le renouvellement des accréditations tous les trois ou parfois cinq ans⁴².

Il est intéressant de noter que dans les années 1970, Riga n'était pas une ville touristique.

⁴⁰ Entretien, guide expert, Riga, 2018.

⁴¹ The documents for certification can be submitted from 13 January 2014 at Riga Tourism Development Bureau: <http://www.latvia.travel/en>, consulté en juin, 2019.

⁴² Entretien avec guide expert letton, Riga, LA FORMATION DES GUIDES EN LETTONIE 12/04/2018.

« Les touristes passaient par Moscou et Leningrad, mais rares étaient ceux qui venaient jusqu'à Riga par bateau. Il y a eu quelques visites individuelles. Les guides qui travaillaient sur ces circuits étaient formés à Moscou, à l'École spéciale, filière spécifique qui s'occupait des relations avec l'étranger. Par exemple, j'avais une visite francophone par année pendant toute la saison touristique. Donc, on ne peut pas encore parler de tourisme moderne à cette époque. Mais de l'autre côté on avait toujours plein de visiteurs qui venaient de tous les coins de l'Union soviétique ; donc c'étaient des gens qui parlaient russe [...]. Les guides qui travaillaient avec les étrangers faisaient le circuit entre Leningrad et Moscou ; ces guides-là passaient par cette école spécifique obligatoirement »⁴³.

Dans les années 1990 il y avait des cours organisés pour les guides par des entreprises diverses. Et dans les années 2000 le bureau de Développement du tourisme qui certifiait les guides n'a pas voulu reconnaître cette formation. Les guides présentaient les documents officiels signés selon lesquels ils étaient qualifiés ; malgré cela le bureau du tourisme n'acceptait qu'un seul type de formation et c'était celui d'*Intouriste*. Depuis l'année 2000, des entreprises privées, certifiées par le ministère de l'Éducation délivraient des cours à destination des guides. Mais c'était plutôt une formation interne des employés autour d'un produit, puisque l'objectif de ces cours était de donner un aperçu de ce qu'est une visite guidée réussie. Une visée de ce type témoigne, nous semble-t-il, d'une approche partielle de l'activité de guide. L'organisation de cette formation, son prix élevé (entre 400 et 700 €) pour une durée relativement courte (deux à trois mois), soulève des doutes quant à son efficacité.

« Mais on ne pourrait pas dire qu'il s'agit de formation. Elle est courte et très basique. On explique comment réussir une visite guidée. Imaginez-vous que vous avez une entreprise qui est créée pour donner les différents cours, pour former les ménagers, pour donner une petite information comment travailler, mais ce n'est pas du tout la formation supérieure, cela reste que des cours, seulement. Mais vous recevez quand même un papier que vous pouvez montrer qui dit : « j'ai une petite formation, une idée de travail ». Et les jeunes gens qui regardent mes collègues et pensent que c'est une très bonne idée de faire le travail de guide, pendant les vacances... Voilà, ils vont payer les cours, ils vont recevoir un certificat, ils ont terminé les cours... Mais avec ce papier,

⁴³ *Ibid.*, Riga, 2018.

vous ne pouvez rien faire... Parce qu'il faut une agence, un tour-opérateur qui vous donne du travail [...] »⁴⁴

Aujourd'hui, et depuis 1999, la situation a changé : la profession n'est plus réglementée et les visiteurs viennent en groupes organisés de plus en plus nombreux. Tour-opérateurs et agences de voyages ont commencé à former les guides à leur manière. Un grand nombre de programmes sont apparus d'un coup, certaines de ces initiatives en partenariat avec le gouvernement.

Les universités ont continué à préparer les guides de la même manière, comme à l'époque de la déréglementation. 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 la compétence des guides en Lettonie⁴⁵.

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 travail⁴⁶.

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 de concurrence ; pourtant ces échanges sont entretenus par les mêmes donneurs d'ordre. 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.).

*

⁴⁴ Entretien, guides expert, Rigna, 2018

⁴⁵ Entretien avec Ilgvars Abols, directeur des Programmes touristiques à la Faculté des sciences sociales. « C'est un seul programme de formation approfondie ».

⁴⁶ Entretien avec un guide expert letton, Riga 2018.

C) Les formations professionnalisantes

(Vocational School)

C.1 ISLANDE

Depuis 1976, l'école de tourisme islandaise nourrit l'objectif de former des guides touristiques professionnels, selon des normes d'excellence, pour l'industrie du tourisme⁴⁷. Au départ, la formation des guides en Islande visait uniquement la culture générale, qui devait garantir les connaissances nécessaires pour représenter le pays. Cependant, à partir de 2017, la formation a été repensée pour l'adapter aux besoins de l'industrie et préparer ainsi les guides spécialisés en randonnée, en visites thématiques sur un territoire réduit et des sites touristiques spécifiques. Ensuite, un cursus à distance a été développé pour faciliter l'apprentissage. Le cursus scolaire est construit conjointement par le ministère islandais de l'Éducation, le ministère du Tourisme, l'Office du tourisme islandais, l'Association islandaise de guides touristiques et l'association islandaise *Tourism Business*.

Les prérequis pour ce cursus sont les suivants : avoir la majorité (au moins 21 ans), un diplôme universitaire, la maîtrise de l'islandais. La procédure d'admission consiste en un entretien mené par deux examinateurs, issus de l'université et du milieu professionnel. La formation, en un an, comprend 444 heures de cours sans compter examens et visites d'études. Les cours du soir (17h30-22h00) ont lieu trois fois par semaine pendant 26 semaines. Les visites d'études sont organisées chaque quinzaine sur les sites, dans les quatre musées de Reykjavik, certaines églises, sur les bases de l'observation des baleines, le jardin botanique et une excursion géologique d'une journée dans les environs. Enfin, un voyage de fin d'études (six jours) est organisé autour de l'île.

⁴⁷ Entretien avec guide expert islandais, Berlin, 2014.

Le contenu de la formation comporte les matières suivantes :

Technique du guidage touristique (gestion du groupe)	Arts
Géologie	Botanique
Géographie	Ornithologie
Histoire	Faune
Industrie et agriculture	Premiers secours
Tourisme	Compétences de la présentation et interprétation des sites dans la langue de choix de l'étudiant
Société et culture	

L'épreuve de fin d'études est constituée par :

- un contrôle des connaissances acquises dans la langue de travail choisie,
- une visite guidée piétonne et deux visites en bus.

La première visite (4 h) est consacrée à la ville et la deuxième (8 h) aux paysages (cascades de Gullfoss, zone géothermique, etc.). La présentation de chaque étudiant est enregistrée et notée par deux membres du jury. L'assiduité doit atteindre 80%, la moyenne de réussite s'élève à 7 points sur 10. La dernière étape d'évaluation est un circuit de 6 jours autour de l'île où les étudiants, accompagnés par des guides experts, mettent en pratique les compétences qu'ils ont acquises. 50 guides sont formés chaque année par 10 spécialistes des langues et 10 enseignants dans les autres matières. De nombreux intervenants proviennent de l'industrie. À ce jour, plus de 700 étudiants ont été diplômés, dont environ 500 sont aujourd'hui membres de l'Association des guides touristiques islandais.

Les débouchés de la formation sont garantis par une convention avec les tour-opérateurs pour le recrutement instantané après l'obtention du diplôme. Cet accord est maintenu par les deux côtés qui permet de réguler la profession sans un cadre réglementaire strict. Dans ce contexte, le concept de compétence permet de repenser la relation de travail comme un engagement réciproque et un échange de services. Les formations continues professionnalisantes ressemblent à une réponse polyvalente mettant en place des modalités de démarchage liées à l'ingénierie de la demande. Avec la logique du marché vient la question de la spécialisation.

C.2 AUTRICHE

Certification de fait de l'État : la différence entre certification et formation : le statut de guide autrichien : un aperçu du cadre juridique et du système national

L'Autriche compte environ 1 700 guides touristiques, dont environ 800 à Vienne. 35% des guides exercent leur métier à temps plein, soit environ une couverture pouvant aller jusqu'à 40 000 personnes par an. Pour exercer la profession de guide-conférencier en Autriche une licence professionnelle est obligatoire⁴⁸ afin d'assurer la représentation du patrimoine artistique, culturel et naturel⁴⁹, du regard porté sur la situation sociale, sociétale et politique du pays au plus haut niveau. En Autriche, la réglementation de la profession exige une formation dans un établissement public ou privé pour permettre l'enregistrement de l'activité. Les guides doivent s'inscrire à la Chambre de commerce locale. Cette inscription leur donne le droit d'exercer la profession. Les deux aspects se suivent, mais ne sont pas liés : la formation et l'exercice légal du métier sont distingués dans la loi. Pour travailler légalement, les guides doivent être certifiés⁵⁰. Cette règle ne s'applique pas⁵¹ : dans les bus ou autres véhicules utilisés pour la visite ; dans les bâtiments ou les sites protégés ; pour les personnes ayant d'autres qualifications et étant autorisées à assurer la visite, les agents de voyage, quand ils informent les visiteurs d'une manière générale sur les lieux d'attraction, ce qui fait partie de leur fonction.

Contexte historique de l'activité du guide en Autriche

Le métier de guide touristique en Autriche est protégé par la loi depuis les années 1930. Il a subi des réformes en tant qu'activité commerciale en 1973 et, depuis 2002, la profession est réglementée. Suite à la transposition de la directive sur les qualifications professionnelles dans la loi nationale⁵², une note explicative précise que ce métier est réglementé, car le

⁴⁸ Art 21 § 94 Z du code de tourisme, Autriche.

⁴⁹ 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...

⁵⁰ *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.*

⁵¹ Idem, § 94 Z 21 GewO.

⁵² Art. 108 GewO.

législateur considère que le guide occupe une position centrale dans la promotion du patrimoine local :

« 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 guide touristique n'est donc décidément pas un travail secondaire, occasionnel ou d'« étudiant ».⁵³

Contrairement aux métiers qui peuvent être exercés librement (agents de voyages, agents d'accueil et de la billetterie, agents des artistes), l'adhésion à la Chambre de commerce, pour les guides, est obligatoire. La profession de guide touristique en Autriche est exercée presque exclusivement par des micro-entrepreneurs (entreprises unipersonnelles), très peu sont salariés. Depuis 2001, l'effectif des guides a augmenté de 44%. Cette tendance montre que le système de qualification en place n'empêche pas l'accès à la profession aux personnes intéressées.

Pour répondre aux réformes récentes de la profession en Europe, les autorités autrichiennes considèrent que la profession évolue de façon positive (nombre croissant de membres)⁵⁴. La qualification des guides est organisée en deux étapes : les cours obligatoires et un examen de qualification. Ce qui permet à toute personne souhaitant exercer la profession de guide d'y accéder, sans prérequis d'expérience professionnelle. Pour garantir le respect de cet ordre établi, la Chambre de commerce organise régulièrement des inspections à Vienne : « Nous ne nous intéressons pas principalement aux sanctions, mais à la sensibilisation des commerçants à la démarcation des professions⁵⁵ ».

Toute personne souhaitant devenir guide touristique en Autriche doit posséder un certificat attestant ses compétences auprès de la Chambre de commerce. Cela correspond à quatre semestres d'enseignement, validés par un examen. 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 contrôlées. La formation de guide

⁵³ Gertrud Schmidt, porte-parole de Guides touristiques à la Chambre de commerce de Vienne et responsables de l'organisation du Congrès, Vienne, août 2016.

⁵⁴ Rapport national pour la Commission sur la profession des guides et les directives « Service » et « Qualification professionnelle ».

⁵⁵ Markus Grießler, président du département des Loisirs et des Sports de la Chambre de commerce de Vienne, 2016.

touristique à Vienne est certifiée en termes de qualité et conforme à la norme européenne CEN 15565. Cela garantit que toute personne qui suit la formation de guide dans cette Chambre de commerce est qualifiée partout en Europe⁵⁶.

Adaptation de la norme au contexte national autrichien

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 la communication). 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 :

« 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 »⁵⁷.

Puisque la profession est réglementée, en plus de la qualification obligatoire, ces droits doivent être représentés par une association professionnelle syndicale au sein d'un groupement professionnel des entreprises de lois et de sport. La possibilité de la formation continue est assurée par l'Académie des guides autrichiens⁵⁸. Le contenu de la formation consiste dans la gestion de situations d'urgence, dans l'apprentissage des règles de conduite de la visite en bus et à pied, dans l'accompagnement des publics ayant des besoins spécifiques, etc.

La réglementation du métier de guide ne laisse pas la possibilité de l'exercer de manière autodidacte, mais l'État soutient les initiatives de formation non formelle continue⁵⁹. Ainsi, l'Institut autrichien de normalisation, selon la norme européenne CEN 15565, certifie le cursus de formation accompli hors du cadre décrit. Pendant les heures du

⁵⁶ Base de données interactives nationale www.findaguide.at.

⁵⁷ Entretien avec un guide expert, représentant des guides autrichiens, réunion annuelle, FEG, Berlin, 2014.

⁵⁸ www.aga.or.at.

⁵⁹ 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.

travail, les guides portent sur eux leur pièce d'identité avec une photo et leur certificat de travail. Les guides peuvent utiliser le titre autrichien, ainsi que le titre international de guide touristique. Ce type de gestion de la compétence apporte une flexibilité, avec 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. 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. La compétence de guide est recherchée en Autriche. Les Chambres de commerce cherchent à satisfaire cette demande en déclarant que, pour valoriser les ressources locales, des guides formés sont indispensables.

En novembre, les guides touristiques autrichiens se réuniront à Vienne pour leur symposium national à la Chambre de commerce de Vienne et dans plusieurs autres quartiers de la ville : cela fait partie de la formation continue du groupement professionnel des guides. Les sujets abordés alors rejoignent notamment les préoccupations globales : « écotourisme et développement durable », « aspects du droit européen actuel ».

L'association professionnelle syndicale des entreprises de loisirs et de sport de la Chambre de commerce souligne les avantages de la réglementation par rapport aux réformes visant sa déréglementation. 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 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 serait difficile de contrôler ces pratiques « nouvelles » et profanes.

Étant donné que la profession de guide est une entreprise typiquement libérale, la déréglementation de l'exigence de qualité et d'une protection des consommateurs serait compromise (par exemple, méconnaissance des règles de sécurité et du régime juridique local concernant les visiteurs).

« L'histoire autrichienne est marquée par des relations internationales étendues, de l'océan Atlantique à la Méditerranée, et de la mer du Nord au sud de l'Italie. Pour la représenter d'une manière cohérente et contextualisée aux visiteurs, il faut une

formation solide. Aujourd'hui, la tendance à soutenir les prestataires locaux pour amortir les investissements est forte »⁶⁰.

La formation des guides en place les prépare à participer à la gestion des flux des visiteurs, ils connaissent les usages des habitants locaux et interviennent en équipe avec les transports publics. C'est d'autant plus important lors des grandes fêtes ou événements. 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.

La qualification et les cours préparatoires sont adaptés aux territoires. Les Chambres de commerce de chaque région préparent les candidats à la qualification de guide. Les deux exemples qui suivent décrivent les contenus de la formation délivrée dans les régions de Vienne et du Tyrol, qui enregistrent la plus grande concentration de guides qualifiés dans le pays. Les étudiants préparent des visites guidées qui intéressent : histoire de l'Autriche, histoire de l'art, ethnographie, géographie, tourisme, éducation politique. Des cours sur la sécurité des visiteurs et les premiers secours sont également dispensés. Ceux qui réussissent l'examen de fin d'études ont le droit de concevoir des visites et de guider sur le territoire national. Durée de la formation : 600 unités d'enseignement à Vienne, 720 dans le Tyrol, réparties sur les trois semestres. Voyons maintenant, plus en détail, comment se déroule la formation des guides à Vienne et dans le Tyrol, deux régions hautement fréquentées.

Exemple 1

Formation pour la qualification, par la Chambre de commerce de Vienne

1^{er} semestre

Histoire : Celtes, Romains et Moyen-âge

Histoire de l'art et histoire culturelle : roman, gothique, folklore de la Renaissance (coutumes, iconographie chrétienne, patrimoine culturel)

Médecine et sciences à Vienne. Géographie (topographie, géologie, population, économie)

Droit et éducation politique (Autriche et UE)

⁶⁰ FEG, Wien, Oktober 2015.

Rhétorique, présentation de soi et stratégie comportementale

Exercice pratique : Vienne romaine, Vienne au Moyen Âge, Abbaye de Klosterneuburg, promenade classique dans la ville, Cathédrale Saint-Étienne, Musée de Vienne, Trésorerie, Musée d'art et d'histoire naturelle, Bois du sud de Vienne avec Heiligenkreuz, Mayerling et Baden, Kunsthaus, Hundertwasserhaus, excursion à Graz.

2^e semestre

Histoire : Friedrich III aux guerres napoléoniennes

Histoire de l'art : Renaissance tardive, peinture baroque et architecture

Littérature et histoire du théâtre. Histoire de la musique juive à Vienne

Histoire de la musique

Histoire de Vienne

Exercice pratique : École d'équitation espagnole, Schönbrunn, Musée d'histoire militaire, Collection d'argent, Tour classique, Opéra national, Maison Mozart, cimetière central, Wachau avec Melk et Dürnstein Abbeys, excursions à Salzbourg et Burgenland.

Mises en situation.

3^e semestre

Histoire : Le congrès de Vienne en 1815

L'Autriche dans le cadre de l'histoire de l'art de l'UE : Biedermeier, Art Nouveau et Art moderne, Art contemporain dans l'espace public

Études touristiques (histoire et fonctionnement des institutions importantes pour les guides touristiques)

Études de comptabilité et de marketing, assurances

Gestion des risques pour les guides touristiques et les premiers secours

Exercice pratique : Kunstammer, Kaiserappartements et Sisi-Museum, Möbelmuseum, Das Rote Wien, Belvedere, Secession, MAK, Leopoldmuseum, JugendstilWalk, Architecture contemporaine à Vienne.

Mises en situation.

Exemple 2

Formation pour la qualification, par la Chambre de commerce du TYROL

Prérequis :

- Participation à la séance d'information
- Test d'allemand niveau B2
- Connaissance d'au moins une langue étrangère parlée et écrite (niveau B2). Seul le vocabulaire spécialisé est enseigné pendant les cours (le test de qualification pour un guide touristique se déroule en deux langues)
- Connaissances de base :
 - a) de la topographie du Tyrol et de l'Autriche (lieux importants, eaux, montagnes, cols, pays voisins, sites touristiques importants) - le participant doit s'orienter sur le territoire du Tyrol et de l'Autriche ;
 - b) histoire de l'Autriche : développement du pays, régimes, événements et contextes ;
 - c) histoire de l'art (époques stylistiques, classification des œuvres ;
- Goût de l'expression orale face public, en allemand et dans une langue étrangère ;
- Maîtrise des programmes Word et Excel ;
- Permis de conduire et voiture personnelle pour les déplacements au Tyrol.

L'objectif est de former un ambassadeur de la région, qui ait la passion de transmettre ces savoirs. Il ne lui appartient pas d'inventer les faits, mais de leur donner vie. À l'issue de la formation, le futur guide aurait requis :

Connaissances générales de l'Autriche et du Tyrol	Capacité de guider des visiteurs en Autriche
Méthodologie de la transmission écrite et orale	Préparation pratique et théorique pour l'examen national de qualification de guide
Goût de l'animation	Obtention d'un certificat pour exercer une activité indépendante et employer les autres guides touristiques agréés

Les 720 unités d'apprentissage sont réparties sur les trois semestres : 40 unités sous forme de 5 cours magistraux ; 40 unités sous forme de visites guidées du musée ; 640 unités sous forme de cours théoriques, ateliers pratiques et excursions. La formation prépare à l'examen de qualification de guide touristique conformément à la norme européenne EN 15565:2008 Notes. La préparation est basée sur les modules 1, 2, 3 et 4 des règlements de l'examen de qualification, voir Examens de maîtrise et de qualification.

Il est recommandé de ne pas apprendre une langue étrangère lors de la formation, à cause de la charge importante de travail collectif et personnel demandé. Il ne suffit pas d'être un étudiant assidu, mais plutôt d'approfondir les connaissances reçues en cours pendant le temps libre (vacances de Noël, de Pâques et l'été).

Matières et contenus enseignés

Économie et études sociales, gestion d'entreprise, marketing, organisation	Impacts environnementaux de l'industrie et de l'agriculture
Introduction aux sciences politiques	Météo et climat
Théorie du tourisme	Littérature
Droit fiscal	Ethnographie
Histoire et culture mondiale	Mythologie, personnalités historiques importantes
Géographie et études du paysage du Tyrol et de l'Autriche	Commerce et industrie
	Conditions de la vie actuelle
	Agriculture (des montagnes)
Système juridique et politique de l'Union européenne	Chasse et gestion du gel
Religions	Développement social et démographique
Histoire de l'art : arts du spectacle et arts visuels, la musique au Tyrol et en Autriche	Système éducatif
Architecture	Système social et de santé
Éducation muséale	Questions interculturelles
Littérature	Sports et loisirs
Géographie et géologie du monde	Restauration
Techniques de communication : présentation, gestion du temps	Marché du travail
	Rhétorique et logopédie
Écologie	Premiers secours

Langues étrangères : le vocabulaire technique en anglais, français, italien et espagnol, au choix. La visite d'Innsbruck dans ces langues. 20 excursions obligatoires au Tyrol Nord, Tyrol Sud, Tyrol Est, Trentin, Bavière, Salzbourg. Les visites se font à pied ou en bus, ainsi que sur les sites protégés. La formation dure un an et demi. Inscriptions et

recrutement s'effectuent à la réunion d'information préalable et obligatoire pour les candidats. Ceux qui sont admis passent un entretien individuel avec les responsables de la formation. Les cours ont lieu les lundi et mercredi de 18h à 22h (enseignement théorique), les vendredi, samedi, dimanche et jours fériés (application pratique, toute la journée et parfois plusieurs journées. Les frais de déplacement sont à la charge des étudiants⁶¹.

Évaluation en fin d'études

L'examen d'aptitude est organisé par le Centre d'examen des Maîtres Artisans de la Chambre de commerce du Tyrol. Le jury est composé d'un représentant de l'autorité publique de la province du Tyrol et de deux guides, au moins, agréés par la Chambre de commerce du Tyrol. Une preuve d'assiduité de 75 % est demandée lors de l'inscription à cet examen. Les droits d'inscription s'élèvent à 4 850 €. Le total comprend les excursions à pied et en bus, mais pas les billets d'entrée des sites et musées.

Le cas autrichien est intéressant, car nous voyons comment l'État intervient pour promouvoir la formation professionnelle de guide comme apprentissage. Que la formation soit dispensée par les Chambres de commerce montre la volonté de reconnaître socialement les connaissances pratiques, théoriques et techniques acquises par les futurs guides qualifiés. En ce qui concerne les normes visant l'homogénéisation des compétences, le rôle de l'État consiste à sanctionner la formation par l'institution d'un diplôme unique qui soit une référence claire pour les employeurs. Il s'ensuit que la gestion de la compétence devrait incomber à la profession et son contrôle, à l'État. La Chambre de commerce est un lieu de rencontre entre pouvoirs publics et acteurs économiques, sa mission principale est de mettre en adéquation l'offre et la demande d'emplois.

C.3 BULGARIE

Depuis 2010, la profession est réglementée en Bulgarie⁶². Elle est placée sous tutelle du ministère de l'Éducation, dans le domaine du « Service à la personne » de la sphère professionnelle du Voyage, du tourisme et des loisirs. Depuis 2013, une nouvelle loi couvre la réglementation de la profession de guide touristique. Depuis 2018, une ordonnance⁶³ régit la

⁶¹ La Chambre de Commerce du Tyrol, *Conditions générales des formations*, disponible en ligne sur : www.tirol.wifi.at/agb, consulté en juin, 2019.

⁶² Art. 6, alinéa 1 de la loi sur l'enseignement et la formation professionnels.

⁶³ ORDONNANCE N° 7 du 5 février 2010 relative à la qualification du guide touristique (En vigueur depuis le 02.03.2010, promulguée en SG, numéro 17 du 02.03.2010.

formation et la qualification nécessaire à l'acquisition du droit d'exercer la profession. Les guides ont désormais l'obligation de s'inscrire au Registre national du Tourisme. L'industrie touristique a une part importante dans le PIB du pays, 13.1%, soit 10 729 millions de lev bulgares. Sa part dans l'emploi, en 2014, est de 12,1 %, c'est-à-dire 362 000 emplois. Son évolution se traduit par une croissance annuelle moyenne de 4,4% de la contribution directe au PIB et la création de 340 millions d'emplois. La contribution totale du tourisme (directe et indirecte) s'élève à 261 millions d'emplois en 2012 et prévoit 338 millions d'emplois en 2023. Autrement dit, en 2023, un travailleur sur dix travaillera dans le secteur du tourisme en Bulgarie.

En s'appuyant sur le rapport national remis à la Commission européenne, dans le cadre de la réforme de la Directive sur les qualifications professionnelles⁶⁴, on voit que formation, certification, accréditation, stages et procédures de validation des acquis sont mis en place par des organismes qui n'ont pas les mêmes missions.

D'abord, il s'agit d'une formation professionnelle et, 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. Et c'est ce type d'accès à la qualification professionnelle qui est traité comme une réglementation indirecte via la réglementation de la formation initiale, continue ou spécifique⁶⁵. Il s'agit des blocs de compétences accessibles, car elles sont dans ce Répertoire national. Les commissions paritaires consultatives de ces deux ministères réunissent les représentants de la profession en vue d'élaborer les référentiels de compétences. 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 :

⁶⁴ Rapport. « Vue d'ensemble du cadre réglementaire des guides touristiques et des agences de voyages dans le système national », 2017.

⁶⁵ 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.

*accueillir les touristes en organisant leur transport et leur 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 circuit ;
faciliter le déplacement des touristes dans les aéroports et les gares ».*

Le référentiel métier bulgare précise les tâches du guide professionnel. Responsable des réservations (billetterie, hôtel, transport), il veille qu'à l'arrivée des visiteurs le déroulement du programme soit adéquat au produit vendu et propose aux touristes les activités annexes (culturelles ou sportives). Il visite les sites touristiques avec le groupe, en fournissant l'information (brochures et cartes) sur les lieux visités. Il présente et anime le programme, commente l'itinéraire dans le bus, dans la ville, les musées, les sites naturels. Il traite les factures concernant les entrées, la restauration ou autre activité du groupe accompagné. Le guide veille sur la santé des membres du groupe qu'il accompagne et intervient en cas de difficulté. Le guide contrôle la qualité des services offerts par l'ensemble des acteurs sur le trajet.

En Bulgarie, derrière la définition de la profession, nous trouvons les systèmes d'éducation, notamment ceux des adultes, et l'organisation de la production régie par les règles nationales et européennes. Dans la classification nationale des professions, une personne formée en vue de l'acquisition d'une qualification professionnelle de guide touristique peut occuper la fonction suivante :

« 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 »⁶⁶.

Ainsi, le guide professionnel aura les missions 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 ;

⁶⁶ Référentiel métier, le groupe n° 5113. Liste des postes faisant partie de ce groupe : 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.

- 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.

Les deux descriptions montrent que les guides touristiques relèvent du personnel affecté aux prestations de services de sécurité à la personne, ainsi que les commerçants. L'exercice de cette activité professionnelle exige une qualification professionnelle du troisième degré et/ou un diplôme d'enseignement secondaire en vue de protéger l'intérêt général.

Approche institutionnelle de la formation bulgare

La profession de guide relève des écoles professionnelles secondaires ou supérieures, collèges professionnels et centres de formation professionnelle, agréés par l'Agence d'enseignement des adultes – tous établissements soumis au contrôle du ministère de l'Éducation et des Sciences. Il s'agit d'un contrôle ultérieur de la qualité de l'enseignement et des examens qualifiants. Les commissions paritaires d'experts en sont responsables et décisionnaires. Formées selon le principe tripartite, elles comprennent un nombre égal de représentants des institutions publiques responsables et des organisations nationales représentatives des employeurs et des travailleurs.

Ainsi, le cadre réglementaire de contrôle de l'activité de la profession de guide touristique peut être dit centralisé. Le ministère du Tourisme est responsable du Registre national des guides, ainsi que de la protection des consommateurs. La nouvelle réglementation redéfinit les conditions de la qualification et implique un contrôle supplémentaire du processus de certification. Le respect de la nouvelle loi sur le tourisme est ainsi garanti en République de Bulgarie par le ministre du Tourisme, la Commission de protection des consommateurs, les autorités régionales, les municipalités, le président de l'Agence nationale de contrôle métrologique et technique ou son représentant⁶⁷. En cas de viol de la loi, des mesures pénales administratives sont appliquées aux guides touristiques comme aux autres professionnels.

Système de certification en Bulgarie

Les personnes qui ont suivi une formation professionnelle, ou partie de celle-ci, ont le droit d'obtenir un Certificat de qualification professionnelle ou un certificat de qualification

⁶⁷ Art. 177, par. 1, i. 5 de la Loi sur le tourisme.

professionnelle correspondant à une partie de la profession, après avoir passé avec succès un examen théorique et pratique. Les conditions requises pour l'examen sont déterminées dans le cadre de programmes nationaux, validés par le ministre de l'Éducation et des Sciences⁶⁸. Avec l'acquisition des documents de qualification professionnelle mentionnés, les personnes ont le droit d'accéder au marché du travail pour exercer les professions examinées⁶⁹.

Pour optimiser la profession de guide, un parallèle a été dressé avec la profession d'agent de voyages. Les deux activités ont été inscrites dans le même domaine, référencé comme services à la personne dans le secteur du tourisme, voyages et loisirs⁷⁰. Les tâches de l'agent de voyages représentent le travail de conception de la visite, le travail du guide correspond à celui de l'accompagnement.

L'agent de voyages s'occupe de la mise en œuvre d'un produit touristique, de son évaluation et des enquêtes de satisfaction auprès de la clientèle. Compétences de communication et de socialisation, adaptabilité, esprit de service, flexibilité, discrétion, compréhension, réactivité et empathie envers les visiteurs sont les qualités personnelles attendues de l'agent de voyages. Il est indiqué dans le Registre qu'il doit être capable de travailler dans des situations difficiles, respecter les délais prévus par les contrats, intégrer les équipes. Il est précisé également que pour exercer la profession d'agent de voyages la culture générale, la sociabilité, un esprit diplomate et la maîtrise de deux langues étrangères sont importants. Son lieu de travail et les horaires doivent être conformes aux exigences réglementaires⁷¹.

Ces responsabilités sont limitées à celles de tour-opérateur, car il intervient uniquement dans le cadre des voyages organisés, pour les sites retenus et catégorisés par le tour-opérateur. L'agent de voyages, en qualité d'expert, rejoint le groupe des tertiaires en services aux entreprises et personnel administratif auxiliaire. Une telle structuration favorise l'établissement d'une hiérarchie qui devient visible, où les guides occupent la dernière position dans la chaîne de tour-opérateur, agent de voyages, guide touristique.

La définition bulgare du guide touristique est proche de celle de l'accompagnateur, telle que l'ont décrite les normes européennes. La formation et son organisation ne sont évoquées

⁶⁸ L'organisation des examens est régie par l'ordonnance n° 3 du 15 avril 2003 sur le système d'évaluation, et validée par le ministre de l'Éducation et des Sciences.

⁶⁹ Conformément à l'art. 146, paragraphe 1, de la loi sur le tourisme de la République de Bulgarie.

⁷⁰ L'arrêté n° RD 09-298/ 19.02.2009 du ministre de l'éducation et des sciences, Bulgarie.

⁷¹ JO, n°107, 2004, Bulgarie.

que dans la fonction régulatrice. Le contrôle par l'État des formations par les référentiels et la procédure de qualification, se justifient comme garant de la protection des objectifs d'intérêt général⁷². Ainsi les compétences des guides ont pu être déterminées et imposées aux établissements qui dispensent la formation, sanctionnée par le Certificat de qualification, et qui couvrent une partie de l'activité de guide professionnel moderne européen.

C.4 ITALIE

En Italie, la qualification s'acquiert par un examen. Les guides peuvent également se présenter simultanément pour l'examen de guide-accompagnateur⁷³

« 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.

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 quand même un permis régional qui dépend de la région et non pas du département. Les sites (au nombre de 4 000 sites) demandent tous les accréditations, et donc la spécialisation des guides »⁷⁴.

Le test mentionné est organisé par les « capitales » des régions⁷⁵ (en 1982-2010) et, auparavant, par les régions. L'examen qui délivre la qualification de guide touristique et la carte professionnelle se compose de deux épreuves : écrite et orale, sur les connaissances relatives au patrimoine, l'aptitude communicationnelle et les langues étrangères. Le candidat doit être capable de commenter un sujet qu'il reçoit très peu de temps à l'avance, ce qui suppose qu'il connaisse parfaitement l'espace, sous tous ses aspects, qu'il s'apprête à présenter aux visiteurs.

⁷² ORDONNANCE N° 7 du 5 FÉVRIER 2010 SUR L'ACQUISITION DE QUALIFICATION DANS LA PROFESSION DU GUIDE TOURISTIQUE (en vigueur depuis le 02.03.2010, promulguée dans SG, numéro 17 du 02.03.2010).

— ORDONNANCE N° 49 du 9 JANVIER 2012 SUR L'ACQUISITION DE QUALIFICATION DANS LA PROFESSION DE L'ORGANISATEUR D'ACTIVITÉ DE L'AGENCE DE VOYAGES (en vigueur à compter du 02.03.2012, promulguée dans SG, numéro 18 du 02.03.2012).

⁷³ Entretien avec guide expert italien, Padoue, janvier 2018 : Le test, 50 questions, orales ou écrites, porte sur la culture générale, l'art, les monuments de la ville, la géographie, les premiers secours. La deuxième étape, pour ceux qui réussissent le test, est un examen dans les deux langues étrangères.

⁷⁴ Entretien avec un guide expert italien représentant de l'association syndicale Federagit, Rome, 2016.

⁷⁵ Rome, Venise, Padoue, Vérone.

Un niveau de langues B1 est exigé⁷⁶. Chaque province (et parfois région) est libre d'organiser l'examen à la fréquence qui correspond à ses besoins du moment, ainsi que de constituer un jury et la liste des sujets à connaître. Les sites (4 000 sites) demandent les accréditations, et donc la spécialisation des guides. Par exemple, à Rome, le dernier examen a eu lieu en 2011 ; il est habituellement organisé tous les deux ans avec 35% de réussite.

Il est accessible à tous les candidats majeurs et après l'éducation secondaire. Il n'y a pas de formation organisée pour l'obtention automatique de la carte professionnelle. Si la province estime que les candidats ayant suivi un cursus universitaire de tourisme, archéologie, histoire ou histoire de l'art, sont aptes à exercer le métier de guides, elles peuvent reconnaître le diplôme et le candidat ne doit passer, dans ce cas, que l'examen de langue étrangère.

Note : la législation italienne à la base de la législation européenne avant les réformes

La fédération représentant les guides italiens au niveau national exprime son désaccord sur les nouvelles dispositions du Code du Tourisme relatifs à la profession de guide touristique et sur la réforme de la réglementation de la profession imposée par la Commission européenne⁷⁷. Selon cette fédération, favorable à l'ancien régime établi, il est contre-productif d'appliquer deux mesures parallèles visant à réglementer le même sujet et qui, s'ils sont approuvés, risqueraient d'entrer en conflit l'un avec l'autre. Selon elle, le nouveau cadre législatif n'inclut pas tous les aspects inhérents à la profession (définition de la profession, qualifications, examen de qualification, formation professionnelle...).

Les représentants des guides reconnaissent la nécessité du projet⁷⁸ de réorganisation de la réglementation nationale, en fonction de la directive européenne 2005/36/CE sur les professions et d'autres lois relatives aux guides touristiques européens⁷⁹. Mais la fédération est toujours contre l'application automatique des lois concernant les libertés d'établissement et de

⁷⁶ CECRL : Cadre européen commun de référence pour les langues (année de création, contexte ?) :

niveau A : utilisateur élémentaire (= scolarité obligatoire), niveau introductif, niveau de découverte (A1), niveau intermédiaire ou usuel (A2).

niveau B : utilisateur indépendant (= lycée), subdivisé en niveau seuil (B1) et avancé ou indépendant (B2). Il correspond à une "compétence opérationnelle limitée" (Wilkins) ou une "réponse appropriée dans des situations courantes" (Trim).

niveau C : utilisateur expérimenté, C1 (autonome), C2 (maîtrise).

⁷⁷ Federagit est un syndicat du commerce de l'industrie et du tourisme qui représente et protège les Guides et accompagnateurs en Italie. <http://www.guideroma.federagit.org>, consulté le 15 mai 2014.

⁷⁸ Loi n° 2922 (Ordre de la profession de guide touristique) déposée le 11 septembre 2011 devant la Chambre des députés.

⁷⁹ Arrêt de la CJE du 26.02.1991 aff. C 180/ 89, la pétition.

la prestation de libre-service pour leur activité. L'argument principal est que les lois en question confondent les spécificités des métiers de guide touristique et de guide accompagnateur.

Si le guide accompagnateur accompagne le groupe sur tout le circuit en Italie et à l'étranger, le guide touristique est un spécialiste local qui explore, avec le groupe, le paysage historique, artistique, culturel et gastronomique d'un territoire spécifique pendant une visite guidée. La nouvelle réglementation ne tient pas à cette répartition et séparation des tâches.

Pourtant la différence entre les deux métiers est évidente. Actuellement, en Italie pendant l'examen d'aptitude, les futurs guides peuvent être interrogés sur quelque 200 000 monuments historiques. Un guide seul ne pourra jamais couvrir le patrimoine culturel entier d'un pays. Dans ce cas, la visite guidée comme elle est pratiquée dans la tradition européenne perdrait son sens.

Les guides qualifiés participent à la sauvegarde de la diversité des régions italiennes. Ce principe est reconnu pour le territoire européen par le CEN⁸⁰, selon lequel que les guides touristiques sont le moteur de la médiation des territoires. Le guide italien régional devient le guide national : au lieu d'évoluer dans sa fonction élargie, il se dégrade vers le guide accompagnateur, par la partialité de la réglementation envisagée.

Pourtant, depuis 1975, la compétence de guide touristique régional a été clairement distinguée dans la réglementation européenne⁸¹. Elle reconnaît la différence entre celui qui présente la "spécificité de la région" et celui qui est un gestionnaire de la visite, ou qui aidera le groupe pendant son voyage⁸². La norme EN 15565 de 2008 est complètement intégrée dans la législation nationale le 25 septembre 2008 qui réaffirme l'importance de cet aspect territorial.

De plus, la directive européenne 2005/36/CE, relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, ne prévoit pas de modification concernant la TVA – ce qui est confirmé par la réponse de Parlement européen à la Pétition 0086/2007, selon laquelle : « La profession de guide touristique n'est pas soumise à la condition d'harmoniser la formation au niveau européen. Chaque État membre reste libre de réglementer la profession et de déterminer le type et le niveau des qualifications requises pour l'exercer ». Donc, un État membre a le droit

⁸⁰ Comité européen de normalisation, norme EN 15565 de 2008.

⁸¹ Par les directives 1975/368/CE et 1992/51/CE.

⁸² Comité européen de normalisation, norme européenne EN 13809 de 2003 : « Le Guide accompagne les visiteurs dans la langue de leur choix interprétant le patrimoine culturel et des zones naturelles. Il a une qualification spécifique pour ce territoire (Zone-qualification spécifique). Cette qualification est délivrée et/ou reconnue par l'autorité compétente du pays visité. »

de réglementer l'accès à la profession à la fois au niveau national et régional – et c'est le cas en Italie.

Il faut tenir compte que :

- La directive européenne 2006/123/CE exige que le prestataire ait accès à l'activité et à son exercice dans tout le pays, sauf que la prestation elle-même est réglementée par une autre directive 2005/36/CE ;
- La licence ou l'autorisation ne devrait plus être demandée aux guides, ce qui est en contradiction avec la réglementation nationale⁸³ ;
- Il s'agit de l'« évaluation professionnelle » et non plus de l'« autorisation », ce qui contrevient aux exigences fixées dans la législation nationale.⁸⁴

La directive européenne 2005/36/CE, déjà transposée par le décret législatif n° 206 du 6 novembre 2007, comprend les libertés d'établissement et la prestation de services sans nécessiter de modifications concernant la profession de guide touristique. Le cadre législatif italien n'est pas en opposition avec le principe de la libre circulation des citoyens européens, car 30 % des guides qualifiés en Italie ne sont pas des citoyens italiens. 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. La limitation ne se fait pas que d'après les compétences réglées par la directive. Les compétences de guide touristique s'acquièrent sur le territoire où le métier est exercé, non en dehors de ce territoire.

Dans ce cas, la notion de libre service est interprétée de manière inappropriée, trop largement et de façon contradictoire. Cette imprécision empêche le contrôle et la reconnaissance, avec pour conséquences la perte de main-d'œuvre qualifiés et l'abus fiscal d'un pays à l'autre. Le TFUE constitue la Communauté économique européenne (CEE) et établit la libre circulation des travailleurs sous la condition de ne pas menacer le niveau de vie ou d'emploi⁸⁵. Conformément à la Charte du tourisme culturel de l'ICOMOS (Conseil International des Monuments et des Sites) de l'UNESCO, adoptée en 1999 :

⁸³ Article 40/ 2007.

⁸⁴ L'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 ».

⁸⁵ Titre III, Ca 1 bit, art. 48-49.

« Les activités de tourisme et de la protection du patrimoine doivent apporter des avantages aux communautés locales et leur fournir les moyens de la prise en charge et du maintien de leur patrimoine et de leurs pratiques culturelles ».

Il est reconnu qu'une communication adéquate à propos de ce patrimoine fait partie de sa protection⁸⁶. Les limites de cette législation sont justifiées par l'intérêt général, ce qui est prévu dans les exceptions et permet de restreindre la libre prestation de services.

L'Italie garantit l'exercice du métier d'une manière ponctuelle, donc elle fournit des services pour les guides européens, mais elle est contre l'application de ces règles aux guides établis en Italie pour les causes suivantes :

- La diversité des identités géographique, culturelle, historique, économique des régions mérite d'être préservée. Veiller à l'équilibre dans le métier, c'est se préoccuper de la qualité qui est le moteur de ces services permettant de participer à la préservation de cette diversité. Il revient aux autorités de garantir la qualité des services rendus par des guides⁸⁷.
- Les guides qui sont établis en Italie jouissent d'un droit d'établissement qui prévoit une intégration des professionnels par la formation. Pour pouvoir exercer correctement le métier de guide, il faut être établi sur le territoire.

Cette application reste purement une juridiction italienne et ne génère pas de conflits avec la communauté d'origine des guides étrangers.

- Ceux qui veulent exercer leur métier dans plusieurs provinces ont le droit de passer l'examen d'aptitude dans ces provinces, sans être obligés de repasser un examen de langues.
- La nouvelle réglementation est discriminatoire au niveau social, les régions du Sud sont identifiées comme appartenant à la zone économique méditerranéenne où le secteur du tourisme est soutenu par d'importantes subventions européennes.
- Les règles prévues pour la prestation de libre service ne sont ni adéquates ni suffisantes⁸⁸.

Le fait que la profession de guide ne soit pas réglementée de la même manière dans les pays membres empêche le contrôle harmonisé de la qualification acquise. Son caractère déclaratif ouvre la possibilité d'abus : ainsi, par exemple, 7 ou 8 jours de travail peuvent être suffisants

⁸⁶ Procès 26-2-1991 aff. C-180/89 CEJE.

⁸⁷ C.E.N. Norme Euro Union EN 15565 de 2008.

⁸⁸ Les effets négatifs des critères fixés par la directive 2005/36/CE supposée par décret n° 206, 9.11.2007 sont expliqués dans le rapport de la Commission européenne élaboré par la présidence du Conseil des ministres du département des Affaires politiques.

pour démontrer une expérience professionnelle d'une année. Donc, 16 jours sur deux années sont suffisants si le guide présente les factures, sans l'obligation même d'indiquer le lieu d'exercice.

D) Gestion de la compétence par les associations

D.1 Le contenu de la formation normalisée, proposé par la FEG

La Fédération européenne propose un ensemble des cours pouvant être dispensés en unités également, à destination des :

- Guides souhaitant s'initier à l'art du guidage (les bases du métier selon la norme CEN standard EN15565:2008),
- Guides se prêtant à travailler avec les visiteurs en difficulté d'apprentissage (programme T-Guide). Ce module permet un accès au certificat établis par FEG et ENAT (*European Network for Accessible Tourism*) dans le cadre du programme européenne Leonardo et la formation continu des professionnels. Le programme de formation est déroulé en quatre temps : les cours à distance, un test écrit des acquis lors de la formation initiale, une journée de cours intensifs, et une conception d'une visite ainsi que sa réalisation durant six mois d'auprès le public en difficulté d'apprentissage. Pour le quatrième module les évaluations des clients, et une autoanalyse et à présenter à la fin. Pendant les cours les guides sont initiés au langage ETUL (*Easy to Understand Language*) et les aspects fonctionnel et social d'handicap en accord avec la législation européenne⁸⁹. Les guides certifiés sont répertoriés ensuite dans une base des données spécifique comme apte a assuré ce type des visites dans les institutions et sites protégés.
- Guides souhaitant connaître et partager les meilleurs pratiques du guidage (6 jours complets, soit 35.6 heures). Un prérequis pour ce module est une année d'expérience professionnelle précédente la formation. Le programme consiste en travail autour des principes de la déontologie et la mise en valeur des connaissances spécifiques sur une site donné. Le certificat de FEG est délivré à la fin.
- Guides-enseignants, intervenants dans les formations initiales pour les guides (7 jours complets, soit 48.5 heures) avec l'accompagnement du comité de conseil de FEG. La

⁸⁹ Feg : You will participate in exercises on shared understanding of learning difficulties, developing access statements and accessible/inclusive tourism through universal design. You will develop refinements to your communication techniques and your tour planning skills.

formation consiste en travail autour des évaluations des formations, bilan de compétence des étudiants, le travail en partenariat avec les institutions.

- Guides intéressés aux enjeux et défis de la profession dans le contexte européen, ou pan européen, ainsi qu'aux engagements de FEG sur cette « voie⁹⁰ » (une demi-journée). Cette formation met en lumière le contexte professionnel et est pensée pour favoriser la socialisation des guides professionnel. Elle fait visiter les coulisses de la profession à travers des collaborations les plus réussies.
- Guides souhaitant s'engager dans la démocratisation du tourisme (programme « tourisme pour tous»). Lors de ce module les besoins spéciaux des publics sont approchés en tant qu'une obligation morale, mais également légale des guides professionnels mise en pratique sur le territoire de compétence de chacun. Il s'agit d'un cursus traitant des pratiques à la lumière d'une industrie inclusive et accueillant au grand nombre des visiteurs. Le travail s'organise autour de la gestion des flux des visiteurs en travaillant en équipe.
- Guides amenés à travailler dans les équipes de plusieurs (30-04 guides) avec les croisiéristes ou autre type du tourisme des masses. Le module vise cette situation en particulier. Le programme est pensé pour faciliter les capacités d'adaptabilité des guides professionnels en vue de délivrer une expérience individuelle à chaque visiteur, même quand ils sont nombreux.
- Guides souhaitant approfondir la compétence du leadership dans la gestion des situations de guidage spécifiques, notamment concernant les comportements à problème suivant : quand la personne crie, quand elle ne peut pas se concentrer, quand elle a un comportement destructeur de l'ambiance du groupe. Comment agir face à une impolitesse, face à une violence, injure ou manipulation ou autres difficultés. L'apprentissage est organisé en deux temps : la majorité en groupe et en individuel.
- Guides intéressés dans la résolution et prévention des situations difficiles lors de la visite. Pendant ce séminaire la discussion est privilégiée. Elle porte sur les « bons » gestes à adopter dans les situations d'urgence.
- Guides intéressés à connaître et partager les meilleures pratiques du guidage dans les musées, les galeries d'art, à bord d'un bus ou autre moyen de locomotion, dans les lieux de culte, les mémoriaux (« *dark tourism* » notamment). Ces modules sont fondés sur des cours de

⁹⁰ FEG Seminars & Courses disponible en ligne sur : https://www.feg-touristguides.com/training_seminars.php, consulté en juillet 2019.

muséologie et des mises en situation pratiques, encadrés par les experts du guidage, de l'exposition, de la conservation et de l'administration.

- Guides amateurs curieux de l'activité conforme aux normes européennes et intéressés à développer les compétences interculturelles et techniques de la communication. Dans le même esprit, la FEG propose un cursus sur le rôle de guide dans le tourisme durable.
- Guides souhaitant travailler leur appareil vocal et apprendre à l'entretenir, à développer capacités d'écoute active, capacités informatiques, à faire la veille des marchés, à gérer son image.

Les négociations pour consolider la valeur d'un diplôme sur le marché deviennent inévitables. Les processus sont d'un autre ordre que l'éducation (cas d'un examen ou de la procédure administrative de certification). Dans les pays où les formations spécifiques à la profession de guide « n'existent pas », ce sont ces processus qui remplissent le rôle de la formation dans les mentalités locales.

Une étude récente menée dans 61 pays par Janne Orde, mandatée par la Fédération mondiale des associations de guides touristiques, donne un aperçu global de la formation des guides dans les pays principalement développés. L'étude montre que 45 des 61 pays dispensent une formation de guides touristiques par un large éventail d'organisations : collègues communautaires, gouvernements régionaux, formateurs privés, universités.

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 d'examinations et dans la manière de décrire et définir la compétence de guide européen, pour ensuite se référant à ces « différences » entre les niveaux de formation dans les pays européens demander un stage, une formation ou un examen pour équilibrer le niveau de compétence. Potentiellement l'association peut jouer un rôle de conseil et de représentation en tant qu'expert, en partenariat avec les établissements d'enseignement. Ainsi elle participerait à l'élaboration des programmes de formation, à la définition de la nature et du périmètre de la profession. Les pratiques décrites plus loin montrent qu'une telle implication est favorable pour l'organisation professionnelle de l'activité des guides.

D.2 ESTONIE

Jusqu'en 1991, l'Estonie faisait partie de l'Union soviétique. Depuis 1995, la qualité du service devient une priorité de la stratégie nationale et surtout de la politique du tourisme. La visite guidée est définie dans son système en tant que service de tourisme local comme l'organisation des voyages, l'hébergement et la restauration. Cependant, l'activité 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, mais non pas 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.

« Quand j'ai commencé autrefois, c'était pour travailler avec les étrangers, l'essentiel, le premier critère, c'était la langue. Il faut parler leur langue. On avait des cours où on écoutait des collègues. Puis les guides manquaient, le tourisme se développait, les bateaux... Je me rappelle que c'était encore le temps de Mermoss qui venait ici à Tallinn, c'était encore soviétique. Ils avaient un très grand intérêt pour les guides francophones. Et c'est toujours le cas. Je travaille souvent avec les interprètes qui me traduisaient dans d'autres langues. Les Italiens sont apparus avec l'arrivée de Constin (les bateaux) depuis vingt ans. On nous écoutait. Au départ, il y avait des textes, on écoutait les collègues expérimentés, puis avec le premier groupe ou l'accompagnatrice, on passait le premier examen. Il n'y avait pas de cours. C'est le système de la formation continue. Je me forme souvent dans les musées, où je lis beaucoup »⁹¹.

En 1995, ce sont les guides formés par le système soviétique qui accompagnent les visiteurs étrangers. Les « nouveaux » guides arrivés sur le marché cherchent à s'en émanciper, ils voudraient que les guides professionnels du nouveau régime soient 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.

⁹¹ Entretien avec guide expert, Tallinn (Estonie), avril 2018.

Investir dans les formations des guides, c'est regarder la situation dans la perspective du long terme, reconnaître leurs compétences et les encourager à se professionnaliser »⁹².

Aux confins de deux époques, le système de l'Agence gouvernementale Intourist était le seul organisme préparant 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 possibles entre les nouveaux partenaires, Suède et Finlande, qu'à travers *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 formées et persistaient jusqu'à l'année 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 étrangers »⁹³.

Ainsi, sur le marché devenu libre, la certification s'est avérée nécessaire⁹⁴. 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, et de réussir l'examen, qui permettait d'avoir un document certifiant la compétence du guide pour présenter

⁹² Entretien avec guide expert, présidente de l'Association des Guides de Tallinn, 2018.

⁹³ *Ibid.*

⁹⁴ La Convention d'Helsinki en 1992 de la Fédération mondiale des associations des guides (WFTGA) fixe l'émergence de cette nouvelle génération des guides en compétition avec les guides de *tourisme*.

l'histoire de l'Estonie. Ce mécanisme de certification répondait à deux types de besoins : le premier exprimé par les guides d'être certifiés et le deuxième émanant des tour-opérateurs de travailler avec des guides professionnels reconnus.

La nécessité d'affiliation ministérielle découle 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 d'une manière croisée par les autorités et celles des tour-opérateurs s'avérerait 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, durant la saison basse. Les premiers enseignements tirés de ce fonctionnement montrent que « le vrai problème en Estonie c'est comment vendre nos services⁹⁵ ? »

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 la forte dépendance du tourisme réceptif. En Estonie, le statut de guide diffère de celui des autres pays occidentaux.

« Nous avons compris que les formations devaient être organisées pour les agents de voyages, les conducteurs des taxis et le personnel de la vente, mais pas nécessairement pour les guides⁹⁶ ».

⁹⁵ Entretien avec guide expert, présidente de l'Association des Guides de Tallinn, 2018.

⁹⁶ *Ibid.*

Les guides devaient payer des commissions pour promouvoir leurs services auprès de l'Office du Tourisme, jusqu'à ce qu'un arrangement ait eu lieu. Aujourd'hui il existe une liste des 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 leur travail comme un service pour la ville, pendant que celle-là les boycottait⁹⁷ ». Mais, en 2016, la ville a accepté d'organiser l'examen pour les guides.

Aujourd'hui la responsabilité est partagée entre l'association des guides de Tallinn qui prépare le contenu de l'examen, pendant que la ville s'occupe de la mise en place de 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, relevant de l'Office du tourisme, administré par le gouvernement de la ville a été nommé. Aujourd'hui, les guides et la ville sont partenaires dans une coopération réussie.

Ce système fonctionne encore en 2018, mais les candidats sont peu nombreux. Il suffit de deux bus, quelques examinateurs expérimentés volontaires pour constituer un jury de trois personnes pour évaluer une visite guidée. La procédure dure de 3 à 5 heures. Malgré une organisation plutôt réussie, les autorités municipales cherchent des possibilités pour responsabiliser davantage les participants et rendre la procédure auto-suffisante en matière de budget. Les guides estoniens refusent cette responsabilité :

« Pour assurer le test il faut au moins une personne salariée et nous ne pouvons pas nous le permettre. Nous n'avons pas de bureau non plus, l'association est enregistrée au nom d'un membre et nos archives se trouvent chez un autre membre⁹⁸ ».

Les anciens guides de l'*Intourist* n'ont pas accueilli favorablement l'idée de certification ; ils prétendaient qu'ils connaissaient bien leur métier sans avoir besoin d'être réévalués. Seulement, trois ans plus tard, après la mise en œuvre du test, les guides déjà établis sur le marché s'y sont présentés et ont accepté la nouvelle organisation. La profession attire, de plus en plus, les étudiants et les professionnels en reconversion ou en recherche d'une activité supplémentaire.

Enfin, ceux qui réussissent le test reçoivent un certificat et un badge dont la validité est de trois ans. À la fin de ce délai, le guide doit donner la preuve qu'il a assuré trente visites pour

⁹⁷ *Ibid.*

⁹⁸ Entretien avec guide expert, présidente de l'Association des Guides de Tallinn, 2018.

trois donneurs d'ordre différents, et qu'il a suivi trente heures de cours durant les trois dernières années pour pouvoir renouveler sa certification.

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. Les guides exercent à leur compte et ne font plus partie de l'ancien système.

« Le système estonien n'est pas aligné sur celui de la qualification professionnelle européenne. En Europe, dans le système de reconnaissance, il faut avoir 18 ans et un certificat de l'éducation secondaire pour pouvoir travailler en tant que guide. Mais 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, pour savoir quels étaient leurs partenaires potentiels étrangers, afin de rester attentif au potentiel des guides maîtrisant les langues demandées. 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 d'1.3 million d'habitants. L'organisation administrative, rapide, est moins formelle, avec un grand souci de la transparence des procédures. Compte tenu 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 droit »s.

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 ».

L'initiative de fonder une école privée a été approuvée par l'association des guides de Tallinn et le ministère de l'Éducation. Cependant, le coût de la formation – lié au besoin d'assurer une palette variée de cours –, jugé trop élevé, n'a pas permis de finaliser le projet. De plus, une école privée entrerait en concurrence avec les musées et les monuments historiques qui proposent un large éventail de formations ponctuelles, facilement accessibles à tous. Aujourd'hui, il n'y a pas de différence entre un guide qui a une seule accréditation et celui qui en a 20.

« Nous avons établi un accord avec quasiment tous les musées pour que les guides y aient un accès illimité en fin d'études, mais les formations restent payantes, et elles sont coûteuses. C'est aussi pourquoi les guides sont déçus que les tour-opérateurs ne fassent pas de différence entre les vrais guides et ceux qui connaissent à peine trois rues principales de la ville ».

D.3 FINLANDE

Le système finnois – exemple d'une auto-organisation de la profession

Pour avoir 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. Son coût est de 540 euros. Elle est dispensée par une école professionnelle qui délivre, après contrôle des acquis, 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.

Revenons à la formation elle-même. Il s'agit de quatre examens pratiques obligatoires sur les différents aspects du guidage. L'accent est mis sur le contact humain et la transmission du savoir. 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 se dresse d'abord par la tranche d'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. Il faut tellement savoir... Les gens que vous guidez, normalement ils ont beaucoup d'expérience, ils posent des questions sur la politique, l'économie, ce n'est pas facile. Moi, par exemple, même si je parle français, anglais, espagnol ou italien, je ne me permets de travailler dans tous les langues. Ah, vous savez comment les gens sont. Ils vous posent beaucoup de questions, sur les impôts, sur l'économie, sur la politique... 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 employeurs ».

Nous pouvons reconnaître, ici, les caractéristiques propres au modèle « scandinave » de gestion de la compétence, instauré dans les pays du Nord, au cours des années 1990. Cet environnement se démarque par une formule centralisée de coopération tripartite entre les pouvoirs publics, les syndicats et les unions patronales, où les conventions collectives ont acquis le statut de loi assurant une protection statutaire.

Une telle organisation engendre une tradition de négociation et une résolution flexible des conflits, garantie par le biais des formules 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 d'utiliser son savoir et de l'appliquer dans la vie active. La compétence fonde l'action, le sens moral et le jugement. Afin de répondre aux exigences de la vie active, la formation adjoint aux connaissances théoriques des savoir-faire pratiques, l'accent étant mis sur l'apprentissage, la capacité de s'adapter à un environnement polyvalent par l'enseignement transversal et pluridisciplinaire privilégiant le travail sur le projet, qui est la base pour une coopération étroite entre les partenaires du monde de travail, les individus et des autorités publiques.

Ici, les besoins du monde du travail sont prioritaires à travers le rapprochement de l'éducation et de l'économie, mais en veillant en particulier sur l'égalité sociale. Ainsi, le lieu de travail devient un espace de formation privilégié, sans la nécessité d'un cadre réglementaire strict de l'activité.

Une expérience d'autogestion de l'activité de guide existe dans d'autres pays également. Et justement le voir dans un environnement ou une situation différente peut être intéressant, pour la dimension situationnelle de la compétence.

D.4 PAYS-BAS

Pays-Bas : la coorganisation de la formation par l'association des guides et des tour-opérateurs

Les 130 guides aux Pays-Bas sont membres de l'association nationale Guidor, qui organise l'examen de qualification. Ils travaillent le plus souvent avec les agences de voyages, rarement avec les clients privés et assurent 90% de la demande provenant de l'industrie.

« Le guide peut prendre des commandes via l'association, il peut également prendre la commande sur son compte et régler les commissions à Guidor et il peut contourner Guidor et prendre tout pour lui. Donc, le comité de bord sait d'une manière informelle qu'il y a des guides A, B et C ».

Une des fonctions de Guidor est de promouvoir ses membres auprès de la clientèle. L'association a la responsabilité civile pour les services des guides qu'elle propose, c'est la raison pour laquelle ceux-ci doivent être qualifiés et s'acquitter d'une cotisation annuelle (250

euros). L'association organise un examen pour cette qualification qui est payante. Plus le candidat veut valider des langues étrangères, plus il est cher. La moyenne des réussites s'élève à 9 sur 10. Il est demandé aux guides de présenter les spécificités de la ville, ou du pays, comme l'histoire des canaux par exemple ou l'importance de l'eau pour la ville.

Depuis 2019, les guides ayant plus de sept ans d'expérience professionnelle peuvent intégrer l'association sans être obligés de passer l'examen. L'association peut prendre en charge parfois les dépenses pour les livres ou rembourser les frais de crèche, mais d'une manière qui reste occasionnelle.

« Nous avons essayé trois fois auprès du ministère de l'Économie... Les temps changent et ça vaut toujours recommencer, mais cela prend énormément de temps, il faut écrire 10 lettres, envoyer à 10 personnes... La libéralisation a commencé il y a trente ans. Et pendant tout ce temps les guides n'ont pas réussi à se faire reconnaître⁹⁹ ».

Les adhérents de l'association se réunissent une fois par mois. Les guides sont évalués par des points en fonction du nombre de visites et des retours de la clientèle. En saison basse, l'association organise des formations pour les membres (5 €/personne) 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 ».

Ainsi, les associations jouent un rôle d'exécutant et parfois de concepteur dans l'organisation de la formation des guides. Il est intéressant de les approcher de plus près, pour voir si les pratiques diffèrent d'un pays à l'autre.

D.5 ALLEMAGNE

Certification-formation, solution hybride pour intégrer la norme

Sans être obligatoire, il existe à Berlin un certificat spécifique pour ceux qui assurent les visites touristiques dans les musées.

⁹⁹ Guide expert, représentant de l'association Guidor, Amsterdam, décembre, 2018.

« 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 »¹⁰⁰.

Il est à noter qu'en Allemagne il y a une forte tendance à la certification de toute activité professionnelle. Pour l'administration, les parcours de formation formelle des candidats, les diplômes qu'ils ont obtenus, jouent un rôle important :

« En Allemagne, on ne vous croit pas ou on ne tient pas compte de votre attitude, si vous dites : « Eh bien, je ne le ferai pas et je pense que je suis assez qualifié », on a tendance à regarder vos diplômes universitaires [...], à collectionner des certificats »¹⁰¹.

Ici les guides sont divisés : les uns tiennent à la certification et veulent un cadre réglementaire plus strict, les autres plaident pour une organisation flexible, moins formelle de la profession. Commence à émerger un troisième groupe, favorable à des perspectives multiples, une *approche* ouverte : elle consiste en une formation continue proposée par le musée. Ce débat est vif actuellement dans le champ d'action des guides au sein des institutions. Or, dans ce système, éducation formelle, certification, qualification prévalent :

« Il est difficile d'organiser un atelier dans la rue. Donc, la plupart du temps, il s'agit d'une visite guidée. Bien sûr, vous pouvez vous qualifier et vous pouvez professionnaliser la visite guidée, mais elle est difficile à contrôler, ce qui ne pose pas problème à l'intérieur du musée »¹⁰².

Une telle organisation encourage la volonté de pérenniser son activité, mais l'environnement économique impose une flexibilité. La formation continue apparaît comme une réponse à cette situation. « 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 Allemagne¹⁰³ ».

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.

¹⁰⁰ Entretien, guide-médiateur-animateur expert, *Kultur im Dialog Weiterbildung für Kunst – und Kulturvermittlung*, Berlin, novembre 2014.

¹⁰¹ *Ibid.*

¹⁰² *Ibid.*

¹⁰³ *Ibid.* [Une note au sujet de l'Université de tous les savoirs. N'est-elle pas née en France ? Expliquer alors « cette longue tradition » en Allemagne]

Si, donc, l'organisation de la profession est actuellement déléguée aux régions, nous avons pu constater¹⁰⁴ une tendance à sa restructuration au niveau national. Si, à l'époque, la norme européenne posait encore des questions concernant son intégration dans le système éducatif allemand, aujourd'hui elle en fait sa base et nous pouvons en observer certains effets.

Les guides de Berlin témoignent :

« Certaines villes contrôlent de manière plus stricte les licences des guides. Je pense que l'intention, derrière cela, est de les obliger à passer des formations très coûteuses. À Berlin c'est plus libre, il est possible de suivre les cours, mais probablement 1% des guides de Berlin l'ont fait »¹⁰⁵.

Dans les établissements d'enseignement supérieur, il existe des programmes de formation qui comprennent la formation de guide : ce sont des Écoles de tourisme privées, certaines Chambres de commerce ou Offices de tourisme qui l'ajustent à leurs besoins spécifiques (guide vert ou guide de montagne, par exemple). 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. La non-réglementation de la profession est vue comme un droit et une possibilité de proposer des services plus adaptés au public.

Les droits d'accréditation sont accordés par les associations de guides ou les autorités locales. Le guide-interprète porte un titre non réservé de *Gästeführer*. S'il veut être labellisé, il s'engage vis-à-vis des règles imposées par l'association qui délivre les labels. Il existe plusieurs organisations de guides, dont la plus significative est la *BVGD*¹⁰⁶. Association fédérale fondée en 1994 à Cologne et membre de la FEG et de la WFTGA, elle réunit actuellement plus de 200 villes et régions et représente 6 000 guides en Allemagne. Les associations assurent donc la certification, perçue comme un processus de reconnaissance sans qu'il ait de valeur juridique.

La *BVGD* représente les intérêts professionnels des guides dans les organes liés au tourisme, au niveau politique fédéral et européen. C'est une plate-forme pour les rencontres et l'échange d'expériences et des bonnes pratiques. L'association initialise plusieurs projets dans les musées, pour la cohésion des villes, des régions et des pays. Elle promeut le

¹⁰⁴ 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 Paris III-Sorbonne Nouvelle, 2014, p. 3.

¹⁰⁵ Entretien avec un guide expert allemand, Berlin, 2014.

¹⁰⁶ *Bundesverband der Gästeführerin Deutschland E.V.*, Association nationale des guides touristiques allemands.

tourisme local et garantit la qualité des visites guidées en s'engageant envers la protection du patrimoine allemand et l'environnement. Elle vise à :

- informer et conseiller ses membres sur l'activité de guide, la juridiction, la sécurité sociale, l'éthique ; elle publie un magazine biannuel, *Cicerone*, au sujet de la qualification, des formations, des actualités sur la réglementation et de l'emploi ;
- représenter les intérêts des guides touristiques professionnels ;
- assurer la reconnaissance de l'activité, de la qualité des visites guidées par une qualification nationale normalisée, basée sur le standard européen EN 15565 ;
- une certification européenne ;
- être médiateur entre les guides et l'institution, les autres professionnels du tourisme et le public.

La BVGD encourage les guides indépendants à s'associer, à avoir un statut juridique commun, pour résoudre des problèmes de concurrence déloyale et obtenir une meilleure visibilité suivant le principe « les membres recrutent des membres ». Elle collabore avec des établissements d'enseignement régionaux et municipaux, ainsi que les services touristiques et partenaires internationaux afin de coordonner la profession de guide touristique et de proposer la possibilité d'organiser une formation certifiée tenant compte du niveau minimal suggéré par le standard européen, à condition de s'engager pour des services de haute qualité.

Intégration de la norme dans le système d'éducation allemand. Un guide touristique « idéal » et sa formation européenne normalisée

Questionner le potentiel du métier de guide¹⁰⁷ dans le tourisme réceptif, à travers les formes de la visite guidée, en mettant l'accent sur la formation qualifiante définie en 2008 par le CEN, permet de mieux cerner les exigences de ce métier engagé dans l'idée d'un service de qualité.

Depuis 2009, il est reconnu en Allemagne que le guide fait partie de la chaîne de services touristiques et y joue un rôle important, y compris en ce qui concerne la

¹⁰⁷ Kieseritzky W., *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.

conservation du patrimoine et le soutien économique régional. Son activité est « l'incarnation d'un tourisme moderne¹⁰⁸ ».

Le rôle des ambassadeurs de la région couvre un métier polymorphe et à hautes responsabilités : les guides sont les médiateurs entre le territoire, les visiteurs et les mentalités locales, nommé ailleurs la communauté d'accueil. L'ensemble de savoir-faire se résume en expertise technique de communication, un sens du service, de l'organisation, de la vulgarisation, de l'autonomie et des capacités pédagogiques afin de pouvoir répondre aux besoins et aux attentes des visiteurs. Pour y répondre, le guide est amené à développer les rôles d'un expert de l'art, de l'histoire, de l'architecture ; il comprend et traduit les comportements ; il est un administrateur de l'expérience du visiteur, conseiller, narrateur, organisateur, etc. C'est à cet ensemble des rôles que cherche à répondre la formation du guide allemand.

Comment donc préparer des experts de la culture autant que des médiateurs et des animateurs, tout en prenant en compte les besoins régionaux, cela en harmonie avec la législation européenne ? L'association des guides touristiques professionnels allemands s'est penchée sur la question pour proposer une grille de formation basée sur la norme européenne DIN EN 15565. Ce travail donne un modèle élaboré, qui peut être intégré dans la formation universitaire ou continue.

Cette manière de former les guides reconnus par le système national domine le territoire allemand actuellement. Cette formation se distingue par la flexibilité des modules de cours qui peuvent être choisis à la carte, répondant aux besoins régionaux et pouvant être adaptés aux contextes multithématiques.

Le modèle de formation reprend l'esprit des règlements antérieurs (1997) : connaissances théoriques de fond complétées par trois années de stage sur le terrain, mais en adaptant la formation aux modifications européennes de la gestion de la qualification, le volet pratique exigé a été réduit à un an.

La qualification de guide touristique selon la norme DIN EN 15565

À la suite d'un accord sur la définition de l'activité de guide touristique par la norme EN 13809, en vigueur en Allemagne depuis 2008, pour la formation de guide touristique, un

¹⁰⁸ Le Dr. Wolther de Kieseritzky, adjoint du président de la BVGD, a élaboré un guide fondé sur une étude d'exercice du métier de guide en Allemagne en 2006.

consensus sur les principaux éléments de la description de l'emploi, de l'activité ainsi que la réglementation de l'éducation est atteint. La réglementation européenne s'applique dans les cas où l'activité de guide est le métier principal dans le pays d'accueil et si le guide est en train de l'exercer. En l'Allemagne, c'est le principe d'ancienneté qui s'applique avec l'obligation de comparer la formation avec celle du pays d'accueil (formation DIN EN). Jusqu'à présent, tous les pays n'ont pas encore adopté de telles dispositions. Cette norme reste le seul accord, valide à ce jour, concernant la formation professionnelle de guide, qui requiert les capacités de :

- Organiser et développer les visites guidées ;
- Travailler avec plusieurs types de public (groupes d'âges, cultures différentes, visiteurs individuels, publics spécifiques...) ; savoir évaluer les intérêts et besoins de tel ou tel groupe et répondre à ses attentes, pouvoir répondre à toutes questions ;
- Représenter le territoire, en faisant comprendre aux visiteurs le patrimoine culturel et naturel, son environnement, en soulignant le sens des lieux visités ;
- Maîtriser deux langues étrangères, en plus de la langue d'origine. Le guide doit pouvoir s'exprimer sans efforts face à son public. Le modèle de la formation DIN EN permet de reconnaître les compétences linguistiques (certificats des écoles de langues), lors de l'entretien appliqué ou de l'examen des futures langues de travail.

La mise en place de la formation nécessite d'être organisée en partenariat avec les institutions régionales (Office de tourisme, associations, guides), ce qui permet de réduire les coûts et favorise un enseignement pratique adapté au niveau technique et didactique. Pour ce faire, la demande doit être identifiée par une étude de marché du tourisme régional. Mise à disposition de salles, de microphones, de bus pour faciliter la formation. Le point central, ce sont les intervenants qualifiés. L'analyse de la demande peut nécessiter une qualification plus adaptée, d'où résultent également sa durée et les coûts.

Les guides en Allemagne sont généralement des travailleurs indépendants, soumis aux réglementations habituelles en matière de droit contractuel et de responsabilité, de fiscalité et de commerce. Ils sont considérés comme des entrepreneurs ou des gérants de petites entreprises. Plus des deux tiers des guides reçoivent leurs commandes d'institutions touristiques régionales, dont une moitié consacrée au tourisme entrant. Un tiers de ces agences sont décentralisées sur le territoire allemand. Cette distribution montre le poids important des Offices de tourisme et

des agences locales qui sont à la recherche des guides qualifiés. Ces mêmes acteurs déterminent également les types de la visite guidée standardisée, comme il est décrit plus loin.

La formation qualifiante devient donc une clé de cette pratique. La polyvalence est une occasion à saisir pour à la fois proposer une formation adéquate et renouveler la maquette de la formation. Le guide n'est pas uniquement un animateur ou un comédien, mais il n'est pas non plus uniquement un expert en histoire de l'art. La formation doit couvrir les besoins régionaux, ainsi que des besoins des étudiants, en termes de langues en particulier. Le guide professionnel doit savoir décrire les situations actuelles, en utilisant les structures de phrases développées et un vocabulaire précis. Pour structurer le discours et utiliser les termes dans le bon sens, la maîtrise de la grammaire s'impose. Le guide doit savoir animer la discussion, l'entamer et la terminer quand les circonstances le demandent. En ce qui concerne les conditions requises pour la langue dans laquelle la visite est proposée, ou la langue de travail, dans ce cas le niveau doit être plus élevé encore et mener jusqu'à la maîtrise des figures stylistiques du langage soutenu. Ici le discours employé est clair, structuré avec des liens contextuels précis.

Le contrôle des compétences linguistiques exige de combiner plusieurs méthodes d'évaluation, sachant que la langue d'enseignement, où la formation est dispensée, est souvent locale. Le contrôle s'exerce par :

- des certificats émanant d'Écoles de langues reconnues,
- un entretien individuel,
- un examen de la conduite de la visite dans les langues que le candidat souhaite travailler.

Ensuite, la norme DIN EN 15565 prévoit la mise en place de la formation en 9 étapes : analyse du marché, des coûts et des débouchés. La formation des guides doit découler des besoins clairement identifiés sur le terrain. Le comité de normalisation stipule que cette formation n'est utile que si la qualification est en parfaite adéquation avec le marché. Première interrogation : quelles sont les chances que les diplômés reçoivent des commandes sur le marché régional des guides touristiques ?

Il est intéressant de vérifier dans quel segment de marché il y a le plus grand nombre de guides débutants. Quelles sont les compétences professionnelles les plus recherchées par les clients ? Quel(s) type(s) de visite dominant dans la région ? Tendances de développement du secteur dans le futur ?

Après une étude de marché et avant de commencer les cours, il revient à l'organisateur de la formation de réfléchir :

- aux scénarios de développement du marché,
- aux partenariats à mettre en place,
- à la manière de coopérer avec l'association locale de guides professionnels.

L'analyse peut montrer que la formation n'est pas nécessaire dans l'immédiat, mais qu'elle sera très utile prochainement. Il faudrait tenir compte qu'une qualification intégrée dans le processus de formation des guides peut être exigé dans le secteur. Ainsi, la formation peut être considérée comme un investissement dans la gestion de compétence. Du point de vue des institutions régionales et des Offices du tourisme, le besoin en guides qualifiés est souvent d'actualité, puisque ce sont des profils polyvalents qui peuvent prendre en charge des missions de conseil et de la médiation.

La grille de la formation standardisée repose sur 600 heures de formation :

- La formation peut être répartie en plusieurs phases, le cours étalé sur plusieurs semestres ;
- certaines parties de la formation peuvent être proposées à temps partiel, ce qui permet au guide-étudiant de travailler en même temps ;
- partenariat ou rapprochement avec des établissements d'éducation de la région peuvent permettre de réduire les coûts.

La formation professionnelle doit être orientée vers l'exercice du métier à temps plein. L'engagement des enseignants de l'enseignement supérieure peut faciliter le financement de la formation. Ainsi, trois modules de base de la formation professionnelle permettent d'envisager la formation en tant que formation initiale ou continue avec des modalités d'évaluation adaptées, soit finales soit intermédiaires. L'association BVGD propose un suivi, la mise à disposition du matériel technique, ainsi qu'une consultation si nécessaire. Pour la certification, l'engagement de respecter la norme de qualité DIN EN doit être maintenu. Pour la gestion de la qualité de cette formation, la BVGD a mis en place une commission indépendante de la formation professionnelle.

Après l'examen final, la carte de guide BVGD ainsi que le certificat sont délivrés. Ils correspondent aux trois étoiles de la qualification et peuvent être utilisés aux fins de la

commercialisation des services. La norme européenne exigeant une formation régulière et continue, la qualification de la BVGD est valable trois ans et nécessite un renouvellement.

Depuis 2009, ce modèle de formation s'est développé avec succès. Après les changements réglementaires européens, le label BVGD, qui désigne un guide expérimenté, n'est plus compris dans le modèle général de formation. La formation est orientée vers un modèle standardisé de la visite guidée, élaboré par des experts des Offices de tourisme en 2003¹⁰⁹ et reconnu par la BVGD.

Cette expérience a permis d'envisager une formation professionnelle transfrontalière, orientée vers un public international. Outre la mise en place de la formation planifiée ou sur demande, sa durée souvent dépend de son financement. La formation minimale recommandée par la norme comprend 600 h, un tel volume nécessite des calculs précis de son amortissement. Pour l'acquisition des fonds nécessaires, plusieurs voies sont possibles. Les institutions publiques peuvent prétendre aux subventions du ministère dont relève la profession, ainsi que des fonds européens régionaux. Une grande partie de financement repose sur le nombre d'étudiants inscrits. Si celui-ci ne couvre pas les coûts principaux, il existe plusieurs manières d'adapter la maquette et de réduire les coûts de formation. En voici quelques-uns :

- La formation peut être étendue davantage dans le temps, sur plusieurs semestres. Certaines unités peuvent être dispensées le soir ou le week-end, pour permettre aux étudiants de travailler parallèlement à leurs études.
- Si les étudiants travaillent en tant que guides, leur expérience professionnelle peut être reconnue et les exempter du stage par exemple.
- La partie de la formation, qui consiste en travail individuel à partir d'un matériel conçu et diffusé, peut être développée de manière plus importante – avec un contrôle continu des travaux.
- La formation peut être envisagée en partenariat avec d'autres écoles, en adaptant son contenu ; par sa transversalité, elle pourrait intéresser les Écoles de communication, de gestion et de médiation.

¹⁰⁹ Office de tourisme de Saxe-Anhalt.

Les 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 et connaissance des sujets généraux et régionaux : 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 pratique : 240 h.

Les organisateurs sont libres d'adapter ce modèle selon leurs possibilités, à condition de maintenir l'esprit de la formation et son volume, pour pouvoir prétendre à la qualification européenne normalisée. Ainsi, il est possible de tenir compte de la spécificité des pays et des régions dont les besoins peuvent être éloignés. D'autre part, les choix peuvent être adaptés au profil des étudiants : s'ils sont majoritairement adultes en reconversion, autant organiser une formation continue ; si les profils retenus sont majoritairement après le bac, mieux vaut mettre en œuvre la formation initiale. Il est à noter que les étudiants débutants doivent être préparés à un exercice de la profession à temps plein : plus leurs profils seront larges, mieux ils sauront saisir des opportunités de travail sur le marché. Dans les régions où la profession est exercée plutôt comme une activité secondaire et où le marché touristique est plus structuré, avec des limites claires, une formation segmentée en plusieurs phases peut être plus appropriée.

Un avantage de la formation organisée en plusieurs étapes est de permettre d'intégrer les guides experts dans les enseignements de leurs choix ainsi qu'assurer les compétences des débutants. Ainsi la formation peut également être pensée comme une forme de qualification supérieure. Les avantages et les inconvénients sont résumés dans le tableau qui suit :

	AVANTAGES	INCONVÉNIENTS
FORMATION INITIALE	Formation intensive Maquette stabilisée Reconnaissance du diplôme automatique Bienfaits du travail en groupe uni	Longue durée Droits d'inscription réglés en une fois au début de la formation Impossible de travailler en parallèle
FORMATION CONTINUE	Inscriptions souples Tous niveaux de profils Extension des coûts Mise en place plus simple	Stage long Certification en fin de parcours, La mixité des profils peut être gênante

Avantages et inconvénients des formations initiale et continue en Allemagne.

Source : Étude BVGD, année 2009.

Un exemple d'adaptation de la norme européenne au système du formation

Formation selon la norme DIN EN 15565 (BVGD)

Pour répondre au standard DIN EN, trois modules A, B, C, sont recommandés par l'Association fédérale des guides touristiques en Allemagne :

- Module A : Connaissances de base (240 h)
- Module B : Connaissances avancées (240 h)
- Module C : Connaissances spécialisées (120 h).

Quelle que soit la taille et la nature de la formation, un équilibre entre les enseignements théoriques et pratiques garantit une maquette de formation réussie. Par exemple, 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, tutorat. Le plus productif est un mélange de ces formes. Le travail individuel peut comprendre les dossiers écrits, mais aussi l'élaboration d'un projet professionnel au long du semestre.

Contenu théorique général de la formation selon la norme européenne

La norme prévoit les connaissances techniques et spécifiques à la profession de guide, mais elle laisse de la place pour les enseignements théoriques et locaux. À ce stade, il convient de se poser trois questions. En quoi la région où la formation est organisée est-elle spécifique ? Quelles sont ces caractéristiques culturelles ? Quel type de visite pourrait convenir le mieux pour présenter ses ressources ?

Option recommandée : proposer la possibilité d'une spécialisation. Il s'agit ici d'une expertise régionale, d'une compétence adaptée au territoire. Le contenu des cours est pour 25% de la culture générale, pour 75% des thèmes spécifiques au territoire où le futur guide se destine à être expert. Une telle division est peut-être trop schématique, car les sujets relatifs à l'Art, à l'Architecture peuvent se répartir dans les deux ensembles. Par conséquent, les auteurs préconisent que pour une conférence de deux heures intitulée « Les styles artistiques et l'architecture dans la région », le contenu puisse être reparti en 30 minutes pour l'introduction des connaissances générales et 1h 30 pour les spécificités de la région. Les unités d'enseignement composant la formation normalisée des guides professionnels pourraient être les suivantes :

Développement des connaissances entrepreneuriales

Compte tenu que les guides exercent en indépendants, il est recommandé de former au moins les bases juridiques (contrats, relations juridiques) sous la forme d'un séminaire intensif de 36 heures minimum.

Techniques et compétences de l'accompagnement

Apprendre l'art de l'accompagnement est un objectif de toutes les formations qui s'adressent aux guides touristiques. Il s'agit de former un leader-médiateur qui soit apte à transmettre un ensemble de connaissances à des visiteurs de toute nature. Le guide doit donc acquérir un large éventail de connaissances et de compétences.

Application des connaissances méthodiques dans le récit

Comme il y a un lien fort entre les contenus, il est recommandé d'enseigner cette matière sous forme de séminaires d'une demi-journée ou d'une journée. Les exercices doivent venir illustrer la théorie. Les unités concernant les techniques de communication, obligatoires, doivent comprendre au moins 12 h de formation (6 h théorie de l'accompagnement, 6 h formation pratique). Trois unités sont imposées par la norme : *l'expression orale face public*, *communication non verbale* et *gestion de conflits*. Prévoir deux jours de formation

(éventuellement un week-end), de 10h à 17h, pour initier à la méthodologie de la recherche, à la didactique et à la dramaturgie de la visite guidée, avec mise en pratique par les participants.

Exercice « pratique »

C'est le programme le plus important de la formation DIN EN, car l'exercice de la profession de guide requiert une expérience professionnelle accomplie. Ainsi sur 240 h de pratique, les participants doivent consacrer 132 heures à la pratique de la visite, qui inclut sa conception et son organisation.

Module A – Connaissances de base

240 heures, dont 48 heures de TD. Il est recommandé que les étudiants reçoivent une formation d'au moins 2 h dans les matières mentionnées ci-après¹¹⁰ :

Connaissances historico-culturelles

- Histoire et culture du monde
- Histoire politique, histoire sociale et économique de la région
- Religions et mouvements philosophiques (Lumières, libéralisme, humanisme...)
- Histoire générale de l'art et de l'architecture
- Archéologie, Histoire de l'art, Architecture de la région de la formation
- Arts de la scène, Arts visuels, Musique régionale et dans le monde
- Littérature mondiale et régionale
- Linguistique (dialecte local, appareil buccal...)
- Culture populaire : us et coutumes, mythologie, cérémonies, festivals, chansons
- Personnalités importantes de la région.

Connaissances géographiques, écologiques et économiques

- Géographie et géologie du monde
- Géographie et géologie de la région
- Patrimoine naturel : écosystèmes, zones protégées, flore, faune, conditions météorologiques, climat dans la région
- Écologie, impacts environnementaux de l'industrie et de l'agriculture dans la région

¹¹⁰ Cette liste s'applique au module A et au module B. Ainsi, tous les sujets peuvent déjà être enseignés dans le module A; mais les sujets peuvent également être divisés entre les deux modules. Plus la formation dans les modules A et B est éloignée, plus il est utile de ne pas diviser les sujets, mais de les actualiser et de les approfondir.

- Économie régionale (agriculture, industrie, commerce et services).

Connaissance des conditions de vie actuelles dans la région

- Système juridique et politique, situation économique et sociale, système éducatif, système de protection de la santé, etc.
- Développement social et démographique, questions interculturelles
- Sports et loisirs.

Connaissance des conditions de travail dans l'industrie du tourisme

- Initialisation, contrôle de qualité et déontologie professionnelle
- Conception : organisation, planification, développement des visites guidées ; réactualisation des connaissances
- Importance historique, culturelle et économique du tourisme
- Infrastructure de l'activité.

Compétences communicationnelles

- Techniques de présentation : rhétorique et langage corporel
- Style et vocabulaire employé lors des visites
- Langage corporel : regard, gestes, posture
- Apparence et comportement personnels des guides
- Maîtrise de l'appareil vocal : prononciation, technique de respiration, utilisation du microphone.

Techniques de communication

- Méthodologie de la recherche et de présentation de l'information
- Adaptation des contenus en fonction des publics
- Adaptation aux conditions environnementales
- Compétence d'interaction, gestion des questions
- Gestion du stress
- Gestion du temps
- Structuration et mise en scène de l'accompagnement
- Compétence de l'interprétation
- Règles pédagogiques de l'accompagnement
- Choix des exemples et illustrations.

Gestion des groupes :

- psychologie et dynamique de groupe
- gestion de crise et de conflit
- évaluation des risques
- premiers secours.

Même si les auteurs de la norme DIN EN 15565 n'évoquent pas la formation aux premiers secours, il est fortement recommandé de l'intégrer au tout début de la formation, avant les mises en situation professionnelles. Il est possible de le faire en partenariat avec la Croix-Rouge. La formation acquise avec le permis de conduire n'est pas suffisante pour guider les visiteurs et ne peut pas être reconnue.

Contrôle des compétences acquises

Si l'enseignement du module A est ainsi conçu, il est recommandé de compléter la section formation par un examen écrit, avec des questions dans tous les domaines d'enseignement, et/ou un examen oral (exposé d'un concept de l'accompagnement ou présentation personnelle d'un sujet choisi par l'étudiant). La validation de cet examen est reconnue comme un examen partiel pour le certificat DIN EN. Une démonstration pratique des participants peut également être insérée comme un examen intermédiaire. Il est logique de donner aux participants un retour d'information sur leurs compétences acquises et pour les motiver à poursuivre leurs études. Cependant, cette démonstration ne remplace pas l'examen pratique, qui sera passé à la fin de toute la formation afin d'obtenir le certificat de guide touristique certifié DIN EN.

Poursuite de la formation

La deuxième partie de la formation (module B) décrite dans le chapitre suivant peut être directement liée au module A en termes de temps. Mais la formation peut également être interrompue par une phase de pratique professionnelle initiale. Dans ce cas, il faut veiller à ce qu'il n'y ait pas de décalage important entre les deux modules de cours et que le lien contextuel et méthodologique soit maintenu.

Module B – Connaissances avancées

Approfondissement de l'expertise et des compétences d'accompagnement

Ce module peut être enseigné comme une entité à part entière dans le cadre de la formation continue, pour les guides déjà en activité, ou intégré dans un autre programme de formation. Le Module B est destiné à approfondir des connaissances déjà acquises (Module A). À ce stade de la formation, les étudiants doivent faire preuve d'une certaine autonomie et pouvoir concevoir eux-mêmes leurs propres visites guidées. L'objectif, ici, est de fournir les outils techniques pour permettre aux futurs guides de : concevoir des circuits et des programmes de visites plus complexes ; identifier les niches du marché ; savoir se positionner sur le marché de travail ; développer les destinations. Les séminaires sont plus ciblés sur les situations concrètes du guidage et les étudiants bénéficient d'un suivi personnalisé. La formation doit couvrir 240 heures dont 48 heures peuvent représenter les travaux individuels dirigés.

PREMIERE PARTIE MODULE B : LE STATUT DE GUIDE

a) Conditions de travail

Cette section traite des questions juridiques, organisationnelles et fiscales afin d'assurer l'autonomie entrepreneuriale des futurs guides.

- Capacité de travailler à son compte en tant que profession libérale
- Enjeux et inconvénients du travail indépendant ; risques de l'activité illégale
- TVA, impôt sur le revenu, plafond et comptabilité
- Assurance responsabilité professionnelle.

b) Droit contractuel

- Droits et obligations des guides, prestataires de services touristiques
- Droit pénal concernant les actions illégales et les obligations par rapport à la sécurité
- Responsabilités professionnelles du guide (en cas de mauvaise qualité de service)
- Limites du métier de guide avec des métiers proches (agent de voyage, guide accompagnateur, tour-opérateur...)
- Partenariat avec l'Office du tourisme, rôle des Offices de tourisme (tour-opérateur national ou intermédiaire).

DEUXIEME PARTIE MODULE B : LA MISSION DU GUIDE

a) Séminaires obligatoires

- Séminaire de prise de parole en public. Travail de la respiration, maîtrise et protection de la voix, exercices d'élocution
- Séminaire de communication non verbale. Langage corporel, gestes, mimiques, l'image de soi et de l'autre, questions d'accessibilité
- Séminaire de gestion de conflits. « Bruits » acoustiques et visuels, pollution acoustique et lumineuse, flux de visiteurs, facteurs de stress internes et externes au groupe, interactions sociales, dynamique de groupe, perception et prévention des conflits.

b) Séminaires optionnels

- Conception des visites guidées : *à l'intérieur* (musée, château, église...) ; *à l'extérieur* (jardin, parc, réserves naturelles...) ; pour les *publics spécifiques* (personnes âgées, adolescents, enfants)
- Intégration de la visite dans le programme d'un circuit
- La clientèle des voyages organisés en bus
- Technique de présentation : problématique, mise en scène, structure du récit
- Faire face à la fatigue et aux attentes parfois exagérées des visiteurs et des employeurs.

c) Contrôle des compétences acquises

Si le module B est enseigné comme proposé ici, il est recommandé d'y introduire à la fin une section des représentations des étudiants avec une évaluation. Toutefois, cela ne remplace pas l'examen pratique (conduite de la visite guidée) de fin d'étude, nécessaire pour l'obtention du certificat de guide touristique DIN EN. Si l'épreuve écrite et/ou orale n'a pas eu lieu à la fin du module A, il est possible de la faire passer à la fin de module B. L'examen de fin d'étude – écrit et/ou oral – reflète les acquis de toute la formation. Les parties réussies comptent pour le résultat partiel qui peut être reconnu en fin de parcours.

Les acquis en lien avec les « connaissances entrepreneuriales/conditions de travail » peuvent être évalués par un test : un questionnaire, plus l'étude d'un problème juridique et fiscal concernant la vie professionnelle du guide. Dans le délai d'une semaine, les étudiants doivent présenter leurs résultats, qui s'ajouteront aux résultats finaux. Ils peuvent alors obtenir la certification de guide touristique professionnel DIN EN.

d) Constitution de l'équipe enseignante

Il est conseillé de constituer l'équipe des experts qualifiés parmi ceux qui sont établis dans la région de la formation. La collaboration avec les institutions de proximité est

importante. Il est préférable que les matières théoriques du tronc commun soient assurées par les professeurs des universités. La coopération avec musées et monuments historiques peut aboutir à des partenariats à long terme, d'autant plus qu'il est intéressant pour les institutions qu'elles soient représentées d'une manière professionnelle appropriée.

Dans le domaine des connaissances entrepreneuriales/conditions de travail, il est conseillé de faire intervenir avocats, conseillers fiscaux, etc., pour donner un éclairage sur les modalités de travail ; le droit contractuel et les relations juridiques entre guide, intermédiaires et clients ; les risques du travail illégal. À condition que tous les intervenants dans la formation connaissent l'activité de guide dans son ensemble et son contexte touristique et culturel.

e) Inscription et admission des étudiants

La procédure est relativement simple si le profil des futurs guides touristiques a été déterminé en amont, sur la base de l'analyse du marché, et que les langues étrangères ont été préalablement contrôlées. Il est préférable que les étudiants connaissent par avance le programme de la formation. La sélection est nécessaire et ne peut pas être automatisée. Il convient de vérifier si l'étudiant est capable de suivre la formation dans son ensemble et comment il peut s'inscrire, ensuite, sur le marché du travail. Le jury, avec des représentants des associations locales de guides professionnels, examine chez les candidats : capacités de présentation, flexibilité, expression orale, niveau de formation initiale, compétences de communication, maîtrise des langues de travail, connaissances de l'actualité locale et de la profession. Jeux de rôles et mises en situation permettent de tester ces capacités. Une fois les étudiants sélectionnés, un séminaire d'orientation les informe du déroulement de la formation.

MODULE C – CONNAISSANCES SPECIALISEES

Le module C pourrait se traduire par l'exemple suivant : l'association des guides professionnels de Berlin organise des "cours d'initiation" au métier de guide, en collaboration avec l'Académie de l'occupation, de l'éducation et de la culture de Berlin. Il s'agit d'un exposé sur l'histoire, une visite courte, un exercice d'accompagnement, avec évaluation et échange de bonnes pratiques sur les résultats. Mais ce module peut être organisé après les changements importants dans la profession ou en lien avec des événements comme expositions internationales ou Jeux olympiques.

La trame de la formation décrite reflète une vision allemande de la norme, de la profession et son contexte. La manière de former les guides ainsi est en place dans ce pays depuis onze ans. Aujourd'hui, la formation de guide touristique est intégrée dans les programmes universitaires, les écoles d'enseignement supérieur privées, les instituts répandus un peu partout sur le territoire national. Le développement de cette trame au niveau international montre son opérationnalité.

Une conception commune entre pays voisins : les diplômes transfrontaliers

En mars 2014, la BVGD, sous la tutelle du ministère des Affaires économiques de la Sarre, a délivré les quinze premiers diplômes transfrontaliers (*Europäische Dienstleistungsnorm DIN EN 15565: Ausbildung von Gästeführern*) pour les guides touristiques, en allemand et en français, mis en place dans la Grande Région¹¹¹, conformément à la norme européenne DIN EN 15565.

Le programme de cette formation est un projet de marketing du tourisme pour la Grande Région, développé par le ministère allemand du Tourisme (DSFT) et la BVGD. Il est mis en œuvre en tant que support de certification et a pour contenu :

- un apport de compétences (par exemple : présenter l'emplacement d'une ville, d'une région du pays ; comment faire de la recherche efficace ; quelles techniques de communication utiliser pour fournir une information appropriée et des explications précises, afin que les visiteurs bénéficient d'une approche documentée sur le patrimoine culturel, naturel et l'environnement, et puissent découvrir et comprendre ce qu'ils ont vu et/ou visité) ;
- un apport de connaissances théoriques : histoire, culture, droit, système politique, religion, philosophie, histoire de l'art, architecture, géographie, géologie, éthique professionnelle ;
- former aux techniques de présentation (style et vocabulaire, maîtrise de la voix, prononciation, usage du micro, techniques de respiration, contact avec les yeux, position, langage du corps, posture, apparence et comportement personnels) ;

¹¹¹ La « Grande Région » est un Groupement européen de coopération territoriale (GECT), mis en place par le Parlement européen et le Conseil en juillet 2006, et regroupant diverses divisions territoriales de quatre pays de l'Europe rhénane : Allemagne, Belgique, France et Luxembourg. Doté de la personnalité juridique, il a pour vocation de répondre aux difficultés rencontrées dans le domaine de la coopération transfrontalière, de faciliter et de promouvoir la coopération transfrontalière, transnationale et interrégionale entre ses membres.

- former aux techniques de communication (compétences interpersonnelles, sélection, structuration et liaison de l'information, manipulation, l'utilisation de questions, gestion du stress, gestion du temps) ;
- former aux pratiques des visites guidées (par exemple positionnement du guide et du groupe, attitude impartiale et politesse, dynamique de groupe, évaluation des risques, gestion de crise et de conflits).

Après la mise en place de ce modèle de formation, le nombre de guides travaillant à temps plein a augmenté, ainsi que les revenus déclarés. Mais il est difficile de vérifier si cette hausse est liée à l'augmentation du nombre de visiteurs, à la décentralisation de la visite ou à une hausse réelle de la pratique de la visite.

D.6 ROYAUME-UNI

LONDRES. L'*Institute of Tourist Guiding* : à la recherche de l'excellence

En 1996, plusieurs experts se sont penchés sur le sujet en 1998, côté guides et côté gouvernement¹¹², fondant le Millennium Group, en vue d'effectuer une expertise précise et de la formation et de l'activité de guide. En 2000, l'Office de tourisme de Londres convoque un large éventail d'acteurs de l'industrie du tourisme pour faire un état des lieux¹¹³. La consultation est ouverte à tout le territoire, Écosse et Pays de Galles compris. Offices de tourisme, tour-opérateurs, musées (qui formaient déjà leurs propres guides) étaient difficiles à convaincre de l'utilité de centraliser la profession, Blue Badges en tête. Les offices de tourisme continuaient de faire face, demandant des sommes importantes pour le droit de propriété du titre de Blue Badge¹¹⁴.

En 2004, après une série de négociations, l'*Institute of Tourist Guiding*¹¹⁵ ouvre ses portes. Organisme unique supervisant formation, accréditation des enseignants et équivalence des diplômes, il a pour objectif de :

- veiller à la compatibilité entre les standards et les besoins des visiteurs ;

¹¹² Directeur de TTENTO (établissement d'enseignement national pour le Tourisme, Voyage et Événements), directeur de la formation d'ETB (Office de tourisme).

¹¹³ http://www.tourist-guides.net/TGTWG_report.html, consulté le 15.05.2014.

¹¹⁴ 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.

¹¹⁵ Le titre «Institute» est protégé, sous tutelle de DCMS ; il ne peut donc être utilisé que si certaines conditions sont remplies.

- garantir le système de contrôle professionnel ;
- assurer et/ou approuver la formation des guides touristiques et des enseignants ;
- élaborer et assurer la conduite codifiée professionnelle.

Pour des questions de compétitivité, seuls deux adhérents sont choisis, la Guilde et l'APTA, le label Blue Badge étant protégé.

La formation, organisée et supervisée par l'*Institute*, peut se poursuivre dans les écoles de tourisme (LTB), universités ou associations des guides. Trois niveaux d'enseignement sont dispensés : niveau 4 (Blue Badge), niveau 3 (Green Badge pour les régions ou badge de la ville), niveau 2 (commentaires Itinéraire fixe : *open bus*, bateaux-mouches...). Il est accordé à trois universités d'Angleterre que cette formation puisse être intégrée dans les programmes de leurs Études de tourisme.

La formation est ajustée au niveau européen en collaborant avec le CEN et BSI¹¹⁶. Entre 2005 et 2008, en effet, les négociations passent au niveau européen : il s'agit d'adapter la formation à la norme européenne. Elle est ajustée à la formation DIN en Allemagne et officiellement reconnue, depuis, par tous les organismes officiels. Le statut de guide-expert est désormais réservé aux Blue Badge Guides¹¹⁷.

Des candidats de tous horizons peuvent se présenter pour la formation professionnelle certifiante, mais très peu d'entre eux sont retenus à la fin, du fait du haut niveau des capacités exigées, mais aussi du coût annuel de la formation pendant deux ans : postuler aux Blue Badges coûte ~ 6 000 £ (7 300 €).

Pour mieux comprendre les modalités de cette formation, nous avons pu interroger une guide accréditée pour l'enseignement, dont les propos illustrent bien le modèle choisi en Angleterre. Actuellement l'industrie du tourisme et des services touristiques est la branche la plus importante du pays, avec 2.1 millions d'employés. Les guides touristiques certifiés représentent 35% de la main-d'œuvre qualifiée en ce domaine¹¹⁸. En 2011, on comptait plus

¹¹⁶ Organismes de la standardisation européenne et locale.

¹¹⁷ *“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](http://www.britainsbestguides.org/uploads/files/The-GUIDE-OCT13-WEB.pdf), consulté le 10 mai 2014.

¹¹⁸ Données tirées de l'Enquête sur la population active, National careers center, 2009. Disponible en ligne : <https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/advice/planning/jobprofiles/Pages/touristguide.aspx>, consulté le 10 mai 2014.

de 2 000 guides au Royaume-Uni, dont 500 à Londres. 2 000 Blue Badge Guides accueillent donc les visiteurs dans toute la Grande-Bretagne¹¹⁹. Ambassadeurs officiels du pays, les Blue Badge Guides sont un titre qui garantit une haute qualité professionnelle et une valeur ajoutée aux produits touristiques britanniques.

PAYS DE GALLES

Au départ et jusqu'en 2014¹²⁰, l'Institut de guidage de Londres formait des guides pour d'autres pays que le Royaume-Uni. À la suite d'un accord, a été instauré un système de formation similaire, mais autonome, pour mieux répondre aux besoins locaux. Concernant le niveau de formation, l'Institut vise à préparer les guides, qui peuvent recevoir le *Blue Badge* en fin de cursus.

« 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 »¹²¹.

Il est à noter que le métier de guide s'exerce à temps plein aux Pays de Galles, sans cadre juridique spécifique. La différence avec la formation universitaire demeure dans l'exercice pratique mis en avant, plus un coût plus important. Il faut plusieurs milliers de livres pour acquérir la qualification, que l'on soit apprenant ou déjà en exercice. Cette formation, en effet, est également proposée dans les musées et les monuments historiques pour les salariés des institutions¹²².

¹¹⁹ Les symboles attribués à chaque région sont les suivants : London Blue Badge Guides: Tower Bridge, The Scottish Blue Badge Guides: Thistle & St Andrews Cross, The Heart of England Blue Badge Guides (and other English regions): The English Rose, The Welsh Blue Badge Guides: Welsh Dragon, The Northern Ireland Blue Badge Guides: Shamrock.

¹²⁰ Guide expert, enseignant, vice président de la WFTGA, Edimbourg, mai 2017 : *“The Institute of Tourist Guiding has recognized the WOTGA Blue Badge qualification and WOTGA members are eligible to sit language examinations. Over 200 enquiries have been received from those interested in qualifying as an official Wales Guide”*.

¹²¹ Entretien, Guide expert, enseignant intervenant dans la formation des Blue Badge guides, Cardiff, mai 2017.

¹²² *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”*.

D.6 ÉCOSSE

Pour l'année 2011, 500 guides sur 2 000 étaient originaires d'Écosse. Durant les cinquante dernières années, les guides ont été formés au sein des universités¹²³. Ceux qui veulent devenir guides en Écosse doivent se manifester auprès de l'Association des guides touristiques écossais, en vue d'un entretien préliminaire, dans la langue de leur choix. Les candidats suivent ensuite un cursus préparatoire de 4 jours. Après une épreuve écrite (réussie à 60%), les candidats sont invités à devenir membres étudiants de l'Association des guides écossais (STGA) et à s'inscrire à l'Université d'Édimbourg pour la formation. La plupart d'entre eux ont alors déjà un diplôme universitaire et sont âgés de plus de 22 ans.

Correspondant au niveau 4 de l'enseignement supérieur anglais, 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 ensemble de cours en ligne, tutoriels, conférences, visites d'étude *in situ*, dont deux circuits de sept jours.

Les futurs guides sont évalués à l'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. La moyenne des admis s'élève à 70% ; ils reçoivent un diplôme universitaire en Études écossaises, un certificat d'aptitude de l'association (STGA) et le certificat Blue Badge.

Il existe également des accréditations pour les guides locaux qui souhaitent travailler dans l'île ou un groupe d'îles, uniquement en Écosse. Dans ce cas, le parcours, raccourci, concerne une zone géographique plus réduite. Cependant, les épreuves restent les mêmes pour tous les apprenants. Le programme pour préparer les guides des sites, châteaux ou d'un circuit spécifique est en cours de préparation. La formation est soutenue par les autorités publiques et l'industrie, mais elle n'empêche pas la présence de guides non qualifiés sur le marché de travail.

¹²³ Rosalind Newlands, Scottish Tourist Guides Association: Scottish Educational System for Tourist Guides (FEG)

Aujourd'hui, le succès de cette démarche dépend des ressources qui peuvent être mobilisées pour organiser la formation des guides¹²⁴. Pour cette raison, les programmes ainsi que le standard sont adaptés au profil de l'université et, idéalement, au terrain d'exercice. Par exemple, depuis 1990, trois universités en Écosse délivrent la formation. Une partie du programme – archéologie, géologie, politique, arts, littérature, éducation, religion – est assurée par des professeurs d'université.

Le deuxième volet, les *Regional Studies*, fait appel aux professionnels du secteur et aux guides eux-mêmes. Pour gérer le flux des étudiants, ceux qui habitent Edimbourg vont à l'Université de Lenard, ceux qui vivent à Aberdeen vont se former dans le Nord.

La norme recommande une durée minimale de 600 h, soit deux années universitaires. Mais en Écosse, l'adaptation de la norme rallonge le cursus jusqu'à 1 300 heures, la rendant ainsi équivalente à celle des Blue Badge Guides. De plus, les étapes intermédiaires deviennent possibles avec l'introduction des Badges Verts, qui correspondent aux guides régionaux (600 heures de formation) et des Badges Jaunes pour les monuments, sites ou circuits (ils font le même parcours tout le temps) : eux n'ont pas l'obligation de suivre la formation de 600 h, ils sont donc reconnus, ont leur badge, mais ils ne rejoignent pas le standard.

¹²⁴ "Here in Scotland we train the guides during 50 years. And we use to do it through universities, trough colleges, now we do it without the colleges, we gone a go back and do it with the college... It varies, it just depends of the resources that you have", selon guide expert eccossais, mai 2017.

Annexe n° 3 : Guide d'entretien compréhensif, semi-directif auprès des concepteurs du guidage en Europe

A) Contexte européen de l'activité de guide

1. La médiation culturelle est une valeur, une aspiration, mais elle est aussi un marché florissant. Elle constitue, aujourd'hui, un des principaux facteurs des changements contemporains dans le domaine du patrimoine. Le guidage est une forme de médiation culturelle qui existe dans tous les pays européens. Dans chacun de ces pays, « *guider* », c'est d'abord faire découvrir le patrimoine propre à ce pays, partager la vision du contexte avec des visiteurs qui viennent, souvent, pour la première fois.
Comment décririez-vous ce cadre ? Quels en sont les tensions, les moteurs ? Quel est le terrain d'entente communautaire ?
2. L'Europe est forte de sa diversité. Les 28 pays européens ne partagent pas les mêmes souvenirs, les mêmes références et systèmes symboliques ; ils ne définissent pas la culture de la même manière. Dans ce contexte, la culture est à manier avec beaucoup de précaution car elle est autant facteur de rapprochement entre les hommes que de différenciations et de malentendus. Quelles sont les limites de vos interventions ? Sur quels critères vous basez-vous pour les établir ?
3. Quelles sont les particularités du fond commun lié au partage des mêmes valeurs de la liberté individuelle ? De quel modèle de rationalité s'agit-il ? Quels mécanismes concrets permettent d'appliquer le régime politique européen ?
4. Si l'intégration culturelle se fait à travers cette forme de la médiation culturelle qu'est la visite guidée à son échelle intime, comment mobiliser la culture pour renforcer le lien social entre les pays ? Et de quelle manière faudrait-il le faire pour éviter qu'elle soit instrumentalisée ? Comment les techniques de la médiation culturelle affectent-elles les rapports sociaux et la nature de l'espace politique ? Comment éviter le fait que la médiation culturelle ne devienne pas une des utopies de l'Union européenne ?

5. Quelles sont les raisons pour lesquelles les normes s'écartent de la réalité des terrains d'exercice, pourquoi « la carte ne fait pas le territoire » ? Et quels sont les outils possibles d'ajustement ?
6. Aujourd'hui, l'Europe apparaît divisée entre plusieurs groupes d'intérêts. Quelles sont les divisions principales ?
7. Quels sont les garants de l'intégration des réglementations nationales dans le cadre communautaire ? Avec quelle élasticité ?
8. Décrivez les aspects par lesquels les métiers du patrimoine sont reliés à l'intérêt général. Quelles sont les tendances de l'argumentation pour la protection de ces relations ?
9. Où mène la réglementation justifiée par le seul risque de la sécurité ?
10. Qu'en est-il d'une nouvelle catégorisation des métiers ?
11. Vers quel type d'encadrement normatif tend la Commission européenne ? Avec quels enjeux principaux ?

B) Le métier de guide dans le contexte européen

1. Quels moments clés identifieriez-vous si l'on voulait faire un survol de l'évolution de la profession ces trente dernières années ?
2. Quels sont les premiers systèmes de formation qui ont été mis en place ?
3. Quelles sont les spécificités de l'organisation du métier de guide ?
4. Quel rôle avez-vous dans l'organisation du métier ?
5. Quels types des partenariats sont mis en place pour organiser le métier ?
6. A quelle problématique cherchez-vous à répondre en premier lieu ?
7. Quel est l'esprit des documents stratégiques que vous produisez ?
8. Comment percevez-vous le cadre actuel du métier de guide ? Ses divisions entre musées, sites protégés et autres espaces du guidage ?
9. Quels sont les éléments clés de votre agenda ?
10. Qui pourrait être les chefs d'orchestre de la politique culturelle ou économique concernant les guides ? Selon quelles grandes directions ?

Annexe n° 4 : Synthèse des données recueillies sur le statut de guide contemporain qualifié européen du point de vue du législateur

La libre circulation des travailleurs, initiée dès le Traité de Rome en 1957, renforcé par le Traité de Maastricht, et mise en œuvre avec la directive « Services » parue dans le cadre du projet « Bolkestein », est devenue une donnée centrale de la construction de l'espace économique, de la communauté politique et de l'ordre juridique de l'Union européenne généralisée à l'ensemble des citoyens. Ainsi la Commission des communautés, estimant que certains effets de ces législations comportent des entraves à la libre prestation de services, ouvre le débat pour les éliminer. Le premier point mis sur la table est la notion de « prestation de services¹²⁵ », surtout quand cette prestation a un caractère « transnational » et tient à la « valorisation des richesses historiques et à la meilleure diffusion possible des connaissances relatives au patrimoine artistique et culturel d'un pays¹²⁶ ».

La jurisprudence spécifique de l'activité de guide éclaire cette situation en Europe, où le caractère transnational, lucratif et ponctuel de l'activité est officiellement reconnu. À partir des réformes de 2017, une visite guidée, assurée par le même guide, peut être délivrée partout en Europe si elle ne menace pas la sécurité du territoire des États 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 général¹²⁷.

« La Commission, dans son recours, ne s'oppose pas aux réglementations spécifiques s'appliquant aux visites guidées dans certains musées ou sites culturels et historiques ouverts au public. L'intérêt général, consistant en la valorisation des richesses nationales, peut, reconnaît la Commission, y justifier l'exigence de qualifications professionnelles. Ce que conteste l'institution communautaire, c'est le maintien de ces exigences dans le cas spécifique des guides accompagnateurs salariés d'une entreprise de

¹²⁵ Car, dans ce cadre général la prestation de services doit être définie comme le fait, pour le ressortissant d'un État membre établi dans un pays de la Communauté, d'effectuer, à la demande d'un client se trouvant dans un autre État 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.

¹²⁶ CJCE 3 déc. 1974, Van Binsbergen (préc.) ; 18 janv. 1979, Van Wasemael (Rec. CJCE, p. 35) ; 4 déc. 1986, Commission c/ République française (préc.).

¹²⁷ La distinction entre l'établissement qui implique une installation durable dans l'État d'exercice et la prestation de services qui est une activité isolée, effectuée par un ressortissant établi dans un autre État, est importante, car elle souligne le lien spécifique au territoire par des compétences spécifiques garanties par la réussite à un examen.

*tourisme, qui organise à partir de son siège des voyages de groupe pour des touristes [...]*¹²⁸ ».

Les dénominations des fonctions des acteurs participant à cette organisation de l'activité patrimoniale sont créées par des documents stratégiques. Ces dénominations coexistent dans la pratique avec une cible commune – le client, l'utilisateur, le consommateur – malgré des distinctions qui restent ambiguës.

Une des possibilités suggérées par la Commission serait le « principe de la proportionnalité¹²⁹ », qui repose sur une grille de questions « fondamentales », proposée avant toute application ou transposition dans le droit national pour chaque pays membre de l'Union européenne. Ces questions sont :

- La réglementation *ad hoc* de l'activité de guide est-elle suffisamment justifiée au regard de l'objectif de l'intérêt général ? Cela n'avait pas été pris en considération en 1991 ; cela ne l'est pas non plus actuellement, car ce n'est pas relatif 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 ? Son caractère très partiel conduit à s'interroger ;
- L'exigence de qualifications professionnelles est-elle suffisamment justifiée au regard d'objectifs comme : le développement de l'emploi, l'accès au marché, le développement de l'activité à une échelle plus large et la proportionnalité de l'exigence d'un diplôme universitaire ?

Pour répondre à ces questions, plusieurs groupes de travail interministériels se sont mis en place en 2015, dans les pays, en Europe. Nous avons pu consulter un certain nombre de comptes rendus et les rapports nationaux concernant l'organisation des réformes de l'activité de guide. Ainsi, il apparaît que la profession regroupe des disparités en termes à la fois de

¹²⁸ Jean-François Couzinet. Note, *Recueil Dalloz*, 1991, p. 465.

¹²⁹ Article 5, paragraphe 3, du Traité sur l'Union européenne (traité UE) et protocole (no 2) sur l'application des principes de subsidiarité et de proportionnalité, qui suppose que « trois conditions soient réunies : a) il ne doit pas s'agir d'un domaine relevant de la compétence exclusive de l'Union (compétence non exclusive) ; b) les objectifs de l'action envisagée ne peuvent pas être atteints d'une manière suffisante par les États membres (nécessité) ; c) l'action peut être mieux réalisée, en raison de ses dimensions ou de ses effets, par une intervention de l'Union (valeur ajoutée) ». [En ligne] consulté en janvier 2020 : <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/fr/sheet/7/le-principe-de-subsidiarite>.

conditions d'exercice et de reconnaissance. Ces travaux européens menés autour de la profession ont permis de mettre en lumière des possibilités de progrès, en matière d'accès à la profession et de conditions d'exercice. Il y a été pointé une dualité fondamentale, d'ordre intellectuel et technique, du statut d'emploi actuel des guides.

La nature particulière des missions que les guides exercent autour du patrimoine montre que le statut revêt au fond une nature hybride, empruntant ses caractéristiques et à la fonction publique et aux professions libérales. Ceci les amène au croisement de la logique concurrentielle et de la logique sociale, qui sont encore perçues comme contradictoires. Ce conflit entre la rentabilité et la valeur de la citoyenneté est le cœur de notre questionnement.

La description du contexte de la profession permet de pointer sa position figée à mi-chemin entre les secteurs du patrimoine et du tourisme¹³⁰ et de percevoir comment le secteur de la culture s'oppose à celui de l'économie :

« Nous gérons le patrimoine comme une attraction touristique [et] la partie touristique et économique commence à prendre beaucoup de place dans les dossiers qui sont avant tout consacrés à la protection et à la conservation [du patrimoine]. À partir de ce moment, les usages de la visite des lieux changent¹³¹ ».

En conséquence, l'Organisation mondiale du tourisme conçoit un Code mondial d'éthique du tourisme, qui devient la base des *Codes des bonnes pratiques des associations européennes de guides* aujourd'hui. L'OMT fixe également une stratégie prospective en 2030 qui oriente l'agenda des rencontres annuelles européennes des guides et transparait dans les maquettes des formations¹³². Ici la logique commerciale et concurrentielle domine sur le marché de la visite, elle suit la définition standardisée de l'Organisation internationale de normalisation (ISO) :

¹³⁰ Lina Uzlyte, « 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.

¹³¹ Echange au salon du Patrimoine 2017, « VOYAGES ET PATRIMOINE DANS LE MONDE, LES ÉVOLUTIONS RÉCENTES D'UNE LONGUE HISTOIRE COMMUNE ». Valéry Patin est une historienne d'art, docteur en sociologie, spécialiste de l'économie et de la gestion touristique du patrimoine, corédactrice de la Charte internationale du tourisme culturel. Nous retrouvons les principes suivants : contribution du tourisme à la compréhension et au respect mutuel entre hommes et sociétés ; tourisme, vecteur d'épanouissement individuel et collectif, facteur de développement durable, utilisateur du patrimoine culturel de l'humanité et élément contribuant à son enrichissement ; tourisme, en tant qu'activité bénéfique pour les pays et communautés d'accueil.

¹³² Présentation du projet : UNWTO, *Tourism and the Sustainable Development Goals –Journey to 2030*, 06.04.2018.

« Le Guide touristique est une personne conduisant une visite dans la langue choisie par les visiteurs et interprétant le patrimoine culturel et naturel d'une aire géographique déterminée. Cette personne a habituellement une qualification spécifique, généralement délivrée et/ou reconnue par les autorités compétentes du pays, pour guider sur ce territoire¹³³ ».

Cependant, les espaces de la visite s'élargissent à l'infini et ce changement engendre les modifications des directives sur la qualification professionnelle de la manière suivante :

- l'ouverture de l'accès à la carte professionnelle aux titulaires du grade de Master, disposant d'une expérience professionnelle d'une année en matière de guidage touristique, répartie sur les cinq dernières années d'activité professionnelle ;
- un ajout des langues vivantes régionales et de la langue des signes dans les compétences linguistiques ;
- une validation ultérieure possible des trois unités d'enseignement complémentaire acquises au cours de la formation : « compétences des guides-conférenciers », « mise en situation et pratique professionnelle », « langue vivante étrangère ») auprès d'un établissement d'enseignement supérieur habilité.

Une approche du statut de guide par le biais du législateur répond à une vision particulière de sa fonction dans la société. La prendre en compte permet de saisir le phénomène du guidage dans une démarche conjointe, associant le regard du guide sur le législateur et le regard du législateur sur le guide. La transformation de la profession se poursuit, en effet, dans la société et conduit à repenser le rapport entre guide et société. Pour répondre à cette problématique, nous avons cherché à accompagner les données recueillies par les documents stratégiques, qui reflètent la volonté politique.

¹³³ Muhlbauer H., *Dictionnaire du Tourisme*, Berlin, Beuth Pocket, 2004, p. 21.

Annexe n° 5 : Les entretiens compréhensifs, semi-directifs avec le législateur (L), lançant le débat en France

- Les raisons profondes de la réglementation de la profession de guide (A)
- Le cas d'un guide-conférencier français face à la réglementation européenne (B)

Paris, octobre 2015

Dans cette section nous proposons la transcription de deux entretiens menés auprès des autorités publiques qui ont inspiré notre démarche et nous ont ouverte aux problématiques européennes de la régulation de la profession de guide. Ces deux exemples sont apportés ici afin de détailler notre propos du volume I.

*

(A) L : En matière de prestations temporaires et occasionnelles, qui concernent beaucoup les guides touristiques, c'est un régime de libre prestation. Cela veut dire que le résident peut rédiger une déclaration préalable à la prestation temporaire et occasionnelle. A la suite de cette déclaration, on peut éventuellement aussi exiger un certain nombre de documents, qui sont limitativement fixés dans la directive [« service » et « qualification professionnelle »]. Une fois qu'ils ont fait leur déclaration, les guides touristiques exercent, et on ne peut pas les empêcher d'exercer.

Question : *Si je suis guide étranger, devrais-je demander la carte pour travailler en France ?*

L : Tout dépend dans quels objectifs vous venez en France. Est-ce pour vous établir en vue d'exercer d'une manière permanente ? auquel cas il faut que vous demandiez une reconnaissance professionnelle. Si vous voulez faire uniquement une visite guidée, ou accompagner juste un groupe occasionnellement, dans ce cas-là, il y a juste une déclaration à faire et vous pouvez exercer.

L'exercice de transparence de l'article 59 vise à ce que les Etats membres recensent toutes les professions réglementées qui entrent dans le champ de la directive. Il s'agit de toute activité ou ensemble d'activités dont l'accès à l'exercice est soumis à la possession d'une qualification professionnelle établie ou reconnue. Dans le cadre de cet exercice, les Etats membres ont dû indiquer quel type de réglementation était applicable à la profession, sachant que la Commission a dressé trois catégories.

Types de réglementation : du plus restrictif au moins restrictif.

1. Activité réservée et protection du titre : c'est le type de réglementation le plus restrictif, avec mise en place d'un système d'activité réservée et associée à un titre professionnel.
2. Activité réservée, sans protection du titre professionnel.
3. Protection du titre, sans activité réservée.

Les activités dites « réservées » ne peuvent être exercées que par des professionnels qualifiés, répondant à certaines conditions de qualification.

Nous avons dû décliner – pour chaque profession – quel type de réglementation s'applique et, dans le cas où il s'agit d'une réglementation portant sur les activités réservées, quelles sont les activités réservées à la profession, cela de manière à pouvoir apprécier le degré de réglementation de la profession.

Question : *En quoi consiste l'exercice d'évaluation de l'accès à la profession ?*

Le 2 octobre 2013, la Commission européenne a publié une communication, dans laquelle elle fixe la méthode d'évaluation de cet exercice, qui s'intitule « Evaluer les réglementations relatives à l'accès aux professions réglementées ». Dans la méthodologie qu'elle a établie, il y a tout le calendrier global des travaux de transparence et d'évaluation. Au niveau de l'évaluation elle-même, la Commission a demandé aux Etats membres de regarder toutes les restrictions à l'accès aux professions et à leur exercice, sans se limiter aux qualifications professionnelles, mais en considérant aussi les autres restrictions : l'obligation, par exemple, de s'enregistrer auprès d'un organisme professionnel ; les limites territoriales ; quantitatives ; les restrictions en matière de forme juridique ; les obligations d'assurance, etc.

En conséquence, la Commission a demandé aux Etats membres de procéder à une évaluation globale – concernant chaque profession réglementée – pour analyser l'effet cumulé de toutes les exigences et voir si cela était vraiment nécessaire et proportionné. Tout en mettant en valeur des systèmes alternatifs de réglementation ; mais surtout, en amont, des systèmes de certification volontaire. Donc, chaque Etat membre devait, pour chaque profession, répondre à un questionnaire d'évaluation en 10 points. En France, à partir de ces 10 questions, nous avons bâti un questionnaire un peu plus complet en demandant aux ministères de décrire leur système et aussi de fournir des données économiques.

Pourquoi ? Parce que la Commission nous demande aussi d'analyser les réglementations au regard de leur impact économique sur : les prix, l'emploi, les salaires, les qualités de services, etc. Parce que c'est évolutif : dans le contexte général, on a en tête un objectif de croissance, et on essaie de favoriser au mieux la croissance, dans cette période de crise, compte tenu que dans

les politiques économiques certains Etats membres sont appelés à mettre en place des réformes et à faire évoluer leur système. Il y a donc tout un volet sur les professions réglementées, dans les Etats membres qui réglementent d'une manière générale.

Question : *Sont-elles reconnues comme un levier ? Et de quel type ?*

L : De croissance. Outre que cela facilite, bien sûr, la mobilité des professionnels en Europe, c'est une opportunité de croissance. En France, nous avons bâti un questionnaire un peu plus développé qu'on a transmis à nos ministères, en expliquant la démarche de la Commission puisque ce sont des questions bien spécifiques, et un langage un peu européen, auquel ne sont pas toujours familiarisés les services des ministères en France.

Question : *De quel groupe de travail s'agit-il précisément ?*

L : Un groupe d'experts suit tous ces travaux, présidé par la Commission (et donc M. Frohn), avec d'autres Etats membres, ces derniers devant évaluer toutes les professions réglementées. Parallèlement, nous avons mené des évaluations mutuelles entre Etats membres sur un nombre limité de professions. La Commission a séquencé les travaux en deux groupes : le premier, qu'elle a jugé prioritaire, ce sont les secteurs des services, des entreprises, de la construction, de l'immobilier, du commerce. Ensuite, tourisme, santé, éducation, divertissement constituaient le second.

La profession de guide touristique a fait l'objet d'une évaluation mutuelle entre Etats membres : la France était avec l'Estonie, la Slovénie, la Finlande, le Luxembourg et les Pays-Bas. Nous nous sommes réunis une journée pour avoir une vue sur les différents systèmes en place. Lors de cette session d'évaluation mutuelle (avec des discussions en petits groupes d'Etats membres, puis une restitution en séance plénière de la Commission), nous avons étudié deux volets : les guides touristiques et les agents de voyages.

Question : *Quelle était la problématique dominante de la discussion ?*

Schématiquement, la Commission pousse les Etats membres, d'une part, à identifier les raisons d'intérêt général qui justifient la réglementation ; elle incite à produire des données concrètes sur ce qui est justifié lorsqu'on met en place (ou modifie) une réglementation, qu'on fait des réformes. Elle explique les risques que la réglementation veut pallier et les bénéfices qu'elle est censée apporter.

Ensuite, en fonction du type de réglementation, si on met en place un système d'activité réservée, on est dans le cadre d'une espèce de monopole d'activité pour un petit groupe de professionnels et on empêche les autres d'accéder à ces activités-là. Une des questions auxquelles il est très difficile de répondre, c'est en quoi les tâches réservées à la profession sont-elles assez complexes pour justifier la possession d'une qualification professionnelle déterminée ? Et les qualifications professionnelles sont-elles adaptées à la complexité de ces tâches ?

Question : *Si l'on s'appuie sur la Convention de Faro, qui oriente vers une compréhension de la compétence particulière, cela voudrait-il dire que les compétences des guides ne peuvent pas être considérées comme assez complexes vis-à-vis de l'intérêt général ?*

L : Les tâches de guides, effectivement, nécessitent des qualifications professionnelles pour pouvoir être exercées. Mais on ne peut le justifier qu'en partie et en précisant de quelle manière le lien [indirect entre l'objectif d'intérêt général et la réglementation a été établi.

Lors des discussions que nous avons eues avec la Commission lors de cette réunion d'évaluation mutuelle, l'une des questions était : « Pensez-vous vraiment que l'héritage culturel, historique, est préservé par le fait que les informations données aux touristes sont fournies par des guides qualifiés ? Et cela participe-t-il à la préservation de l'héritage historique, culturel ? »

Question : *Comme si une prestation de mauvaise qualité était forcément liée à une main-d'œuvre non qualifiée, qui compromettrait les institutions du pays au nom desquelles les guides s'expriment ?*

L : Oui... il n'y a pas de données concrètes qui peuvent être dégagées pour pouvoir dire : cela a cet effet-là, positif ou négatif. Le problème des guides professionnels, c'est qu'ils sont en manque de reconnaissance. Et ils pensent qu'avec la réglementation, ils acquerront une certaine reconnaissance. Or, ce n'est pas la reconnaissance des professionnels qui doit justifier la réglementation, mais un objectif d'intérêt général.

Question : *Qu'en est-il des alternatives ?*

L : Justement, d'autres questions soulevées sont : avez-vous envisagé des mécanismes alternatifs à la réglementation ou à votre système de réglementation ? Et notamment, je reviens à la certification volontaire, système qui permet de garantir la qualité de la prestation service, sans pour autant freiner ou empêcher l'accès aux activités d'autres personnes qui ne sont pas forcément qualifiées.

Et toute la logique est de pouvoir ouvrir le marché, de laisser le marché se réguler par lui-même avec des professionnels qualifiés, reconnus pour leur qualité de service, dans les domaines qui ne nécessitent pas nécessairement une réglementation pour protéger tel ou tel intérêt général. Mais voilà, on laisse les professionnels faire valoir leur propre qualité, faire valoir, par système volontaire de reconnaissance, en fait.

Question : *Cela voudrait-il aussi dire que la réglementation \neq qualification (et sa suppression) ne menace pas les formations établies ?*

L : Absolument pas. Justement, on peut ne pas réglementer la profession, mais on peut réglementer la formation, ce sont deux choses distinctes. Cela veut dire qu'on peut fixer un cadre pour la formation, définir par les textes le contenu de cette formation dans tel ou tel domaine, en vue de l'exercice de telle ou telle profession. On réglemente la formation et, pour autant, tout le monde peut exercer cette profession – que l'on ait la formation ou pas. Il s'agit alors de former des professionnels à l'exercice d'une profession, sans pour autant empêcher les autres éventuellement de l'exercer, plus difficilement... parce que le marché va faire qu'ils seront moins sollicités que ceux qui sont qualifiés... Mais, en tant que telle, il n'y aura pas de restriction pour l'accès à la profession.

Question : *Dans les pays où la profession n'est pas réglementée, mais régulée par les associations, plusieurs professionnels non qualifiés sont regroupés dans des coopératives. La France tend-elle vers ce modèle ?*

L : Pour ce qui est du système français, il y a quand même un paradoxe : on réglemente vraiment une infime partie de l'activité : les visites dans les musées et les monuments de France, lorsqu'ils font l'objet d'une prestation offerte par un opérateur de vente de séjours et de voyages. Mais on réglemente juste ça, ce que l'on fait, et quand c'est une prestation offerte par un opérateur de vente de voyages et de séjours. Donc, qu'est-ce qui justifie la réglementation ? Si l'on part du principe que c'est la préservation de l'héritage historique – c'est une chose, mais alors *quid* des guides qui proposent des visites dans les musées et les monuments historiques, sans passer par un opérateur du monde des voyages et des séjours ? Eux peuvent, au regard de la réglementation, se faire innovants. Donc l'argument de la préservation de l'héritage historique ou culturel, tombe, parce que d'un côté on a deux catégories de professionnels qui exercent exactement les mêmes activités, mais selon des modalités d'exercice « avec carte » ou « sans carte ».

Déjà, il y a une petite incohérence dans notre réglementation, discutable, et qui motive toutes ces réflexions en interne. La pratique des musées complique cette problématique. Le problème qu'on a constaté, c'est que certes, le Code du tourisme régit la profession de guide touristique, mais les Musées fixent leurs propres règles. Ils disent qu'il faut que les guides soient qualifiés, mais on ne sait pas sur quels critères, on ne sait rien, enfin... c'est un peu opaque... et cela peut conduire à des situations un peu problématiques, oui. Toutes les réflexions en cours, actuellement, visent à rationaliser cette situation.

Question : *Qu'en est-il des autres professions qui vivent aussi la réglementation ou la déréglementation ?*

L : Toutes les professions réglementées ont tendance à crier au loup, quand on veut toucher à leur réglementation. Pour eux, la réglementation est une question de reconnaissance ; un petit groupe de professionnels veut essayer de garder leur marché. Et nous, nous venons toucher un peu à leur monopole. En France, on réglemente surtout par des réserves d'activité, alors qu'au Royaume-Uni et aux Pays-Bas le système de protection du titre, avec un accès non limité, est plus développé ; mais, pour porter tel titre professionnel, on exige des qualifications. Et si on peut faire valoir la qualité de service pour la profession de guide-conférencier, une réserve d'activité ne se justifie pas, comme on le voit en l'état actuel de la réglementation. Peut-être un système moins restrictif, avec protection du titre, permettrait-il mieux au consommateur d'identifier qui est qualifié ?

Question : *Quel est le rayonnement du modèle français en Europe ?*

L : Je ne crois pas qu'on en ait conscience, mais c'est sûr que c'est un modèle bien particulier. Il y a toujours l'opposition pays du sud/pays du nord, avec le système anglo-saxon et le système latin. La Commission s'en sert bien en tant qu'exemple. Mais pour l'instant on n'en est pas encore là, on réfléchit... Il faut discuter avec les professionnels, et se mettre d'accord ; ce n'est pas facile. On se rend compte que *chaque Etat membre a son contexte spécifique de réglementation et de déréglementation*. Pour les professions du second groupe, la Commission travaille encore et il va y avoir nécessairement de nouveaux échanges pour finaliser la décision.

Question : *Quel est ce processus de la décision ?*

L : Dans le cadre de l'évaluation, les Etats membres doivent bâtir des plans d'action nationaux des professions réglementées et indiquer, pour chacune d'elles, s'il y a eu des

évolutions envisagées. Dans l'affirmative, pourquoi, et sur quelles données s'est-on basé ? Si ce n'est pas le cas, pourquoi également ? Et est-ce justifié ? Qu'est-ce qui nous pousse à faire évaluer nos réglementations ? En mai 2015, la France a présenté à la Commission un plan d'action intermédiaire qui portait sur les professions du premier groupe du secteur. Et en janvier 2016, tous les Etats membres devaient fournir à la Commission leur plan d'action final, concernant l'ensemble des professions que chacun réglemente – plan qui est censé être le résultat de leurs évaluations au cours de ces dernières années.

Question : *Quelles sont les difficultés majeures du processus européen ?*

Parmi les professions libérales, 250 à 270 sont réglementées (sachant que dans ce chiffre on décline toutes les *spécialités médicales* et, concernant la profession d'*éducateur sportif*, on a aussi une cinquantaine d'activités distinctes ; c'est beaucoup...). Le problème est que tous les Etats membres n'ont pas la même méthode de recensement, et bien sûr... le recensement dépend des Etats membres... Voyez, par exemple, pour les éducateurs sportifs, on réglemente beaucoup, mais il y a deux Etats membres en cours de discussion puisque cette profession a été aussi soumise à l'évaluation mutuelle : ainsi, on s'est rendu compte qu'il y avait d'autres systèmes, d'autres Etats membres qui avaient ce système, mais ces Etats-là n'ont déclaré qu'une profession générique d'« éducateur sportif ». Il ne faut donc pas trop se focaliser sur les chiffres, même si cela donne un indice. Nous, en France, nous avons vraiment pris le parti de faire un recensement large, d'être le plus transparent possible et de travailler sur cette base-là. Les autres n'ont pas eu cette approche-là.

Question : *Cette harmonisation pourrait-elle être envisagée comme une réglementation « nouvelle » ?*

L : Quant à la question de l'harmonisation, je vous invite à suivre ce que fait la Commission européenne dans le monde du marché intérieur, avec la nouvelle stratégie qu'elle cherche à mettre en place pour les années à venir. Et dans le cadre de ces réflexions sur ce qu'il faut faire aujourd'hui, maintenant, pour approfondir le marché intérieur, faciliter les questions des professionnels notamment, il y a différentes tendances. Certains Etats membres poussent vers la reconnaissance mutuelle ; alors, il peut y avoir une harmonisation, même si c'est toujours compliqué : il faut se mettre d'accord à 28 sur un même socle et ce n'est pas simple ; cela dépend des domaines, en fait.

Au niveau des qualifications professionnelles, c'est aussi très compliqué. Pour une profession donnée, il peut y avoir 28 systèmes différents. C'est-à-dire qu'un Etat membre va

réglementer plutôt telle activité exercée par cette profession ; pour un autre, ce sera d'autres types d'activités. Mais ils vont considérer que c'est la même profession. Même chose pour les niveaux d'exigence professionnelle, etc. Ce travail a quand même été fait pour les professions de santé qui bénéficient d'un régime de reconnaissance automatique, mais ça a duré des années... trente ans, plus précisément.

Question : *Pourrait-on rapprocher ce travail de celui qui a été réalisé autour du processus de Bologne et de la question de l'autonomie des universités ?*

L : L'autonomie des universités, c'est encore plus compliqué. Il y a un mouvement qui vise à pousser à la reconnaissance mutuelle, mais que veut dire « reconnaissance mutuelle » ?

- On acceptera un professionnel qui vient de son Etat d'origine.
- On lui reconnaîtra la possibilité d'exercer dans l'Etat d'accueil, sur la base d'une équivalence des conditions d'exercice.

Mais comment établit-on l'équivalence ? Et *quid*, si ce n'est pas équivalent ? Il y a ce système de reconnaissance mutuelle, mais après pour certaines professions, il y a d'autres exigences, il y a d'autres conditions d'exercice, d'accès, et là, c'est plus difficile à juger... Donc, indirectement, si un Etat membre a mis en place un système de reconnaissance et que le professionnel travaille trois ans dans cet Etat – qui a une première fois reconnu ses qualifications –, le professionnel peut aller dans un autre Etat membre demander la reconnaissance de ses qualifications.

*

B) Le métier de guide-conférencier français et la réglementation européenne

A la lumière de la directive « Qualification professionnelle », nous voyons que la réglementation du guidage est minoritaire en Europe, et que l'« intérêt public » est de plus en plus difficile à justifier. Une étude juridique précise s'imposerait. Il y a, au centre, la notion de patrimoine, mais si on a sur le marché des personnes très bien formées, qui ont des diplômes universitaires, pourquoi leur imposer une carte professionnelle ? Pourquoi imposer également aux tour-opérateurs d'employer une certaine catégorie de guides ? Ainsi, il est considéré par la Commission qu'en France on a créé un monopole qui, aujourd'hui, n'a pas vraiment de justification.

Question : Faudrait-il commencer par séparer les guides qui travaillent dans les musées et dans l'espace urbain ?

L : Oui, on ne réglemente qu'un segment du marché et, ensuite, la position des guides, elle, doit représenter toutes les compétences. Les guides, les médiateurs, les conservateurs toutes ces professions tendent à devenir de plus en plus proches. D'où le côté désuet de la réglementation.

D'ailleurs, tous les médiateurs nous demandent de plus en plus la carte. Fonctionnaires, ils ont déjà un emploi, mais ils veulent se diversifier et aller guider ailleurs. Nous sommes partis du constat que la condition de diplôme pour accéder au statut de guide-conférencier était trop limitative. On a donc voulu élargir, mais si on élargit à tous les Masters, la Commission nous dit : « Quelle est l'utilité de notre réglementation », puisque précisément il n'y a plus de reconnaissance professionnelle spécifique ? **C'est tout le paradoxe.**

On a vraiment tenu à justifier la réglementation au regard de l'intérêt public ; effectivement, on pourrait la défendre dans l'intérêt du patrimoine. Mais ensuite, étant donné la très grande diversité des profils culturels des compétences, il faudrait largement ouvrir la profession... Nous recevons de multiples demandes, des musées, des rues de Paris, du patrimoine industriel, mais aussi du patrimoine immatériel, néologique... toutes les formes culturelles et historiques. Dès lors, on ne peut plus réglementer sur la base d'un simple diplôme, sinon on aura un champ... une réglementation très complexe qui sera extrêmement difficile à justifier. Et si on maintenait la réglementation en disant : « tout le monde peut y accéder », sa légitimité ne serait plus justifiée et perdrait de sa raison d'être. La spécificité, l'exigence de cette réglementation n'est pas non plus requise...

En outre, on impose aux tour-opérateurs d'employer des guides-conférenciers, alors que dans certains cas il y a pénurie – notamment en province ou dans les langues rares... Dans les Bouches-du-Rhône, on a besoin de guides coréens, mais il n'y a pas de guides coréens qualifiés. Les agents de voyages font donc appel à des guides non professionnels et se retrouvent ainsi, en quelque sorte, hors-la-loi.

Le métier va se développer. Ce qu'on a du mal à comprendre, c'est que nos guides soient attachés à un monopole. Car, même si beaucoup de gens accèdent à la profession – dans le cas d'une très large ouverture de l'exercice (c'est déjà le cas, étant donné qu'on ne réglemente qu'un segment de l'exercice), il y aura de la place pour tout le monde, peut-être à temps partiel, peut-être d'une manière saisonnière, en complément d'une autre activité....

La question principale est celles des langues étrangères. On insiste dès le début sur les langues, du fait de la réalité des flux touristiques grandissants.

La Commission européenne nous dit également : « Si vous réglemez cette profession, vous devez le faire sur des critères de compétences tout à fait définis ». Or, si tous les masters devaient avoir l'accès à la profession, il n'y aurait plus nécessité de maintenir le statut. Et par ailleurs, la compétence linguistique n'est pas considérée comme un critère de qualification professionnelle : à la limite, un médecin allemand ou lituanien peut exercer en France sans que l'on se préoccupe de son niveau de français. On s'intéresse à ses compétences propres, purement techniques, médicales. Il est vrai qu'on ne peut pas non plus réglementer l'accès à la profession sur la seule compétence en langues. Evidemment elle est nécessaire à l'exercice de l'activité, mais, en droit, la réglementation doit porter sur la compétence spécifique. La directive de la Qualification professionnelle fait mention de critères juridiques extrêmement précis. Pour toutes ces raisons, il est vraiment difficile de justifier notre réglementation.

Question : La norme DIN EN 1555, relative à la formation, serait-elle adéquate à la formation DU ? Quand elle vient en plus de la licence, ou quand elle y est intégrée, a-t-elle la force suffisante pour limiter l'accès ?

L. : Les guides ils se forment volontairement pour cette norme et ils ont, en plus, un marché. Ils sont considérés comme une profession de qualité réunissant tous les critères professionnels... Mais comment permettre une meilleure insertion des guides sur le marché ? Le critère d'accès au marché, c'est là où il faut regarder. La plupart des guides, en France (ce sont des femmes et des personnes d'un certain âge), font autre chose à côté. Néanmoins, dans les dossiers qu'on étudie depuis deux ou trois ans, il y a de plus en plus d'hommes et de jeunes ; c'est en train de se renouveler.

Dans beaucoup de domaines, dans les expositions très spécialisées portant sur un champ culturel précis, par exemple, un guide sera extrêmement précieux. La question de la dé/réglementation est inscrite dans un avenir proche de la profession. Dans un contexte totalement déréglementé, à terme, il serait intéressant de savoir comment ce nouveau cadre d'exercice se présenterait. Fragilisation de la profession ? Ou, au contraire, nouvel élan ?

Moi, je pense qu'il y aura toujours la nécessité des visites guidées, d'accompagner les groupes – d'autant que le public vient d'horizons de plus en plus divers, éloignés.... Et je ne suis pas sûre que ce soit la politique des grands musées, outre que leur budget est de plus en plus limité... Les musées eux-mêmes, d'ailleurs, ne peuvent pas recruter des guides. Le musée n'est pas un tour-opérateur et il peut recruter qui il veut : se passer des guides-conférenciers, recruter des médiateurs de patrimoine, des étudiants, des guides étrangers, qui n'auront pas vraiment le statut de guide-conférencier...

On est dans un phénomène de marché extrêmement large et pour lequel notre réglementation paraît beaucoup trop rigide – sachant qu’il y a des éléments positifs en France : une formation de qualité qui est délivrée par les universités. Notre réglementation a contribué à ce que cette activité fasse l’objet d’une formation spécifique.

Puis, il y a la question du territoire. Paris est une ampleur qui n’est pas comparable aux autres endroits. Ailleurs, phénomène assez amusant, les monuments nationaux drainent des flux touristiques très importants – le Mont Saint Michel, Avignon... Et là, la carte, pour les guides qui en ont une, leur sert de protection pour éviter que de nouveaux guides viennent sur le marché, au moment pourtant où les flux de touristes s’accroissent : c’est ce qu’on appelle le monopole local (avec l’appui des responsables politiques locaux), qui rend difficile de reformer et même de faire entrer de nouveaux guides dans les monuments nationaux.

C’est là où elle devient un plan économique. Et là il y a un gros problème qui revient constamment, ce sont les croisiéristes.

Si on permet à tous les guides qui ont une licence ou un master de Guide-conférencier de guider dans les musées sans qu’ils aient la carte, le marché sera ouvert. Après, faut-il un répertoire national où tous les guides auraient vocation à s’inscrire et qui leur donnerait un droit d’accès officiel pour travailler dans les musées – qui pourraient, dès lors, instaurer leur propre système d’accréditation, Louvre, Versailles... Aujourd’hui, en France, ils n’en ont pas le droit.

L’essentiel, c’est la qualification professionnelle. A partir du moment où quelqu’un nous dit qu’il a une licence professionnelle ou un master ou qu’il a acquis une expérience par la voie professionnelle, s’il peut le justifier auprès d’un employeur, de la clientèle ou d’un tour-opérateur, cela remplace largement la carte. Il n’y a plus de question de quota.

Quel est le besoin ? Les touristes étrangers ont besoin d’un guide qui parle excellemment leur langue, qui a des connaissances culturelles approfondies, et qui a l’art de la communication. Si l’on réunit ces trois compétences, que le futur guide peut acquérir par des diplômes académiques, notre réglementation n’a plus vraiment d’objet... C’est la peur des guides actuels qui sont protégés par la carte, la peur en particulier que les jeunes viennent aussi sur le marché.

Question : *Qu’en est-il des guides, sans carte, qui sont sollicités par les tour-opérateurs étrangers ?*

L. : Ils ont le droit, très clairement.

La visite guidée dans les musées de France et monuments nationaux exclut tous les musées privés, tous les monuments qui ne sont pas nationaux. Beaucoup de châteaux sont dignes d’intérêt, sans être des monuments nationaux. Le ministère des Finances n’est pas un monument

national. Tout le patrimoine industriel n'est pas un monument national. Il y a toute une série de lieux culturels, en dehors des monuments nationaux et des musées de France. Par ex. : la Maison de Balzac dans le 16^e arrondissement n'est ni un musée, ni un centre national, elle a un statut particulier de monument public appartenant à la Ville de Paris ou au ministère, donc à l'Etat. Mais, avec la carte, un guide étranger peut guider un groupe des touristes dans un bus, sur les voies privées ou publiques : dans tous ces espaces, vous pouvez guider sans problèmes. Par exemple la Tour Eiffel, qui n'est ni un monument national, ni un musée.

En réalité, les gens malhonnêtes, il n'y en a pas tant que ça ; très peu osent s'improviser guides, s'ils n'ont pas les compétences pour. C'est cela que les guides français ne veulent pas comprendre : les guides malhonnêtes ne courent pas les rues. C'est la qualité qui tranche entre les uns et les autres : une expérience de bateau-mouche très superficielle, des monuments juste désignés, pas ou peu d'apport historique : la *visite low cost* existe ! Mais on peut tout à fait imaginer un guide plus qualifié, avec une clientèle différente, au cours d'une promenade organisée ou d'une visite commentée riche en détails...

Question : *Les modalités sont multiples pour faire découvrir Paris, dans le respect de la législation.*

L : Si un guide ment et sous quelle forme ? a priori le préfet peut lui retirer sa carte, mais il n'y a pas vraiment de sanctions, on n'est pas en mesure d'appliquer un régime de sanctions. Pourtant, un monopole a été créé. Par exemple, si un tour-opérateur emploie pour une visite au Louvre un guide qui n'a pas de carte, il y aurait de justifiables sanctions, mais personne n'ira vérifier ; on a une loi qui sanctionne, mais qui n'est pas véritablement en mesure de s'appliquer, et la commission qui existait pour ce faire a été supprimée.

Sinon, il y a le retour des clients, les indices de satisfaction. Pour le moment, la carte est la preuve d'un bon guide ou d'un mauvais. Là, il y a très clairement un enjeu d'économie collaborative à intégrer. Va-t-elle modifier en profondeur l'exercice de la profession ? En effet, cette nouvelle modalité peut régler un problème lié à la qualité de la profession, à travers notamment l'évaluation des guides.

Les fonctions des guides sont ambiguës. Où s'arrête la prestation ? Jusqu'où est-on guide ? Quand ne l'est-on plus ? Je pense que cela correspond à un besoin, aussi, des touristes de voir des œuvres de la culture, mais également de découvrir la mode, les grands magasins... Donc si cela correspond à une demande d'accompagnement, il faudrait mixer les deux fonctions.

Un autre paradoxe de notre réglementation. La carte est ouverte aux guides-conférenciers licenciés, mais pas à des licences liées à la valorisation du patrimoine, à la médiation culturelle,

etc. Evidemment, si on continue de contingenter, de réglementer, on va élargir le nombre de diplômés pouvant accéder à la carte. Mais quand on voit la très grande diversité des personnes qui nous sollicitent... Parce qu'en fait, quand il y a une licence professionnelle, c'est très restrictif. Il faut étendre l'accès à la carte au moins aux licences de la médiation du patrimoine, à supposer que l'on maintienne ces réglementations.

En 2011, quand il y a eu la réglementation, trois unités complémentaires ont été maintenues en place dès la rentrée par des universités. C'est au moment où les universités, en France, sont devenues autonomes financièrement, et pour une raison de coût, elles n'ont pas voulu mettre en place les trois unités. L'enseignement supérieur a dit : demandez aux étudiants qu'ils apportent la preuve (même si la dénomination n'est pas exactement la bonne...), qu'ils apportent la preuve, via le directeur de l'université, qu'on pourra considérer qu'il y a bien les trois unités complémentaires. Les universités ont donc pris tous les cursus où l'on pouvait trouver les trois unités et les ont adaptés, puis mis dans les plaquettes, pour que les jeunes puissent avoir la carte.

Ce qu'il faut retenir, il y a :

1. le volet de libre prestation de services, largement reconnue en France ;
2. le volet qualification professionnelle, qui attend le droit de réglementer la profession, ce qui n'est pas clair au niveau européen. En Italie, les autorités nationales considèrent que cela relève de leur propre champ ; il peut donc y avoir une réglementation indépendante de l'Union européenne – ce qui est de moins en moins vrai...

Ce que la Commission veut, c'est ouvrir toutes les professions à un exercice très large en Europe, et donc permettre une libre concurrence – à la fois concurrence et offre.

Se pose, aussi, un vrai problème d'accès aux musées, qui commencent à être saturés (que ça soit le Louvre, Versailles, etc.) avec des flux de touristes extrêmement importants, et une capacité d'accueil des monuments nationaux très limitée. C'est un sujet très peu abordé : comment permettre un guidage satisfaisant dans des musées et monuments de plus en plus saturés de visiteurs ? Pas de réponse. Il n'y a pas de directives politiques sur le sujet.

Annexe n° 6 : Règlement de la visite, musée du Louvre et château de Versailles

Pour illustrer le propos de l'annexe 5, nous proposons l'observation du règlement intérieur de deux lieux emblématiques de la visite situés en France, et d'envergure mondiale.

Le règlement de la visite au musée :

Un guide touristique professionnel accompagnant un client privé a l'obligation 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 en matière de règlement intérieur s'appliquent.

1. Musée du Louvre

Les personnes bénéficiant de ce droit de parole doivent arborer leur carte ou leur badge professionnel de manière visible¹³⁴ :

1. conférenciers ou guides titulaires d'une carte professionnelle délivrée dans les conditions fixées par les articles R. 221-1 et suivants du Code du tourisme ;
2. conférenciers des musées nationaux ;
3. conservateurs des musées français ou étrangers titulaires d'une carte professionnelle ;
4. conférenciers du Centre des Monuments nationaux ;
5. personnels enseignants et chargés de travaux dirigés devant les œuvres de l'École du Louvre et les personnels enseignants français ou étrangers conduisant leurs élèves ;
6. personnes autorisées par le président-directeur de l'Établissement public du musée du Louvre.

2. Château de Versailles

Dans le règlement intérieur du Château de Versailles, la vision de la pratique de la visite est différente. Les visites guidées se font sous la conduite des personnes désignées ci-après, qui, seules, ont le droit de parole¹³⁵ :

¹³⁴ Musée du Louvre, Règlement de visite, art. 15.

¹³⁵ Château de Versailles, Règlement intérieur de visite, art. 22.

1. les conservateurs des musées nationaux, ainsi que tout conservateur de musée titulaire d'une carte professionnelle délivrée ou reconnue par le ministre de la Culture et de la Communication ;
2. dans le cadre de leurs fonctions, les chargés de mission et conférenciers des musées nationaux, ainsi que les membres du personnel d'accueil et de surveillance autorisés par la présidente de l'Établissement ;
3. les guides-interprètes titulaires de la carte professionnelle de guide, ainsi que les guides auxiliaires porteurs d'une autorisation préfectorale en cours de validité ; ceux-ci doivent être munis d'un badge mentionnant le jour et l'heure auxquels le groupe est autorisé à entrer dans le musée (plus ou moins un quart d'heure), et présenter leur titre de visite à l'entrée, ainsi qu'à toute requête du personnel du musée ;
4. l'enseignant conduisant ses élèves ;
5. les personnes individuellement autorisées par la présidente de l'Établissement.

L'exercice du droit de parole est soumis à l'obtention préalable d'une réservation ou d'une autorisation de la présidente de l'Établissement¹³⁶.

¹³⁶ Art. 23, Règlement intérieur de visite, Château de Versailles. Les membres du personnel de surveillance veillent au respect de ces prescriptions. Le cas échéant, ils sont habilités à interdire le commentaire, en cas de forte affluence et pour assurer la sécurité des visiteurs. En cas d'incident sur le site, tout guide-interprète ou accompagnateur de groupe ayant droit de parole doit, à la demande d'un agent de l'EPV, présenter sa carte officielle de guide ou son titre professionnel lui donnant le droit de parole et son justificatif de réservation. À défaut, tout guide-conférencier ou accompagnateur sera reconduit par l'agent à la fin du parcours de visite pour une sortie définitive ; en cas de récidive, une interdiction d'accès pourra être prononcée à l'encontre du contrevenant.

**Annexe n° 7 : Compte rendu de la réunion annuelle de la FEG,
premier contact avec le terrain de recherche**

Berlin, 2014

Evenement: The Art of Guiding in a city of diversity and contrasts¹³⁷

Participants : 20 délégués des associations des guides fédérés et les guides de BVGD (Fédération des guides allemands).

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 associés qui participaient en tant qu'observateurs (sans droit de vote) : Géorgie, Lettonie, Serbie, Slovénie et Norvège.

22 questionnaires collectés, **14 entretiens acceptés** en : Allemagne, Autriche, Russie, Espagne, Italie ; au Portugal, Royaume-Uni et aux Pays-Bas,.

Problématique provenant des guides :

1. La libéralisation des marchés dans chaque pays mène à la déréglementation de la profession.
2. L'écart entre la réglementation nationale et régionale (le cas de l'Italie et du Portugal).
3. Les formations nationales des guides et la norme européenne EN 15565.
4. La formation tout au long de la carrière de guide et son organisation.
5. Bon ou mauvais guide ? Face aux voyageurs, face à ces collègues, face à son employeur et face à soi-même.

Préoccupations des guides exprimées dans les questionnaires :

Tous les guides ont mentionné la qualification et la réglementation. Ensuite : concurrence sauvage, formations qui ne correspondent pas aux besoins, comment ne pas devenir *working-poor*, souci de ne pas être reconnu par les acteurs de la culture et en tant qu'un de ces acteurs, manque de formation aux nouvelles technologies, qualité de la visite guidée, comment travailler

¹³⁷ 16th FEG Annual General Meeting and European Tourist Guide Meeting Tuesday 18 November–Sunday 26 November 2014 in Berlin, Germany.

avec les marchés suisse et russe, comment éviter les groupes de touristes trop grands (50-60 personnes).

▪ Nous sommes intervenue **sur la réglementation de la profession de guide en Europe**, en qualité de doctorante à l'Université de la Sorbonne Nouvelle, mais aussi comme guide représentant la Lituanie.

Démarche exploratoire pour préparer l'observation des visites guidées :

4 visites guidées observées ayant pour but de voir l'articulation des rôles de guide agissant en médiateur-représentant :

1. *Les incontournables de Berlin*, durée : 3 heures, avec une guide suisse-allemande dans un groupe de 4 personnes (un couple français, une femme allemande et le chercheur) ;
2. *Berlin-Est*, durée : 3 heures, avec une guide franco-allemande dans un groupe de 9 personnes (4 couples français et le chercheur) ;
3. *Famous Walk*, durée : 4 heures, avec un guide britannique dans un groupe de 40 personnes (familles et couples de Belgique, GB, Australie, Chine, Japon, Suède, Etats-Unis, Roumanie, et chercheur).
4. *Visit of Jüdisches Museum Berlin*, durée : 2 heures, avec un guide-expert allemand francophone, visite privée.

▪ **4 entretiens de groupe** avec le public après chaque visite, pour observer les profils de participants et le choix de visite.

▪ **4 entretiens avec guides-experts** sur les spécificités de leur travail et les difficultés professionnelles.

▪ **Entretien** avec une médiatrice culturelle indépendante dans les musées de Berlin, conceptrice de la formation professionnelle à Berlin et Zurich *Le dialogue à travers la culture* au sujet de *La médiation culturelle en Allemagne et en Europe*. **Gundula A.** : <http://kulturimdialog-berlin.de/>

▪ Un accord obtenu de la FEG pour interroger les guides-experts dans le cadre des projets européens de la Fédération, à travers leur réseau en Europe et dans le monde.

Conclusion :

1. Le terme de médiation culturelle (Vermittlung) en Allemagne est bien installé et présent surtout dans les institutions publiques. La vision de la médiation culturelle est proche de celle en France et est surtout envisagée en tant que dialogue et non pas en tant que discussion.
2. Le terme guide-conférencier (touristique) se traduisant par *Gästeführer* n'est pas souhaitable et très peu utilisé à cause de la connotation négative liée à l'histoire de pays. En Allemagne le terme anglais *guide* est largement utilisé.
3. Le public ne fait pas de différence entre les guides qualifiés et non qualifiés. Les guides non qualifiés ne se reconnaissent pas comme des professionnels et se présentent toujours en tant que spécialistes divers profitant d'une opportunité pour partager leur propre passion pour la ville et l'histoire (vu que la profession n'est pas réglementée). Une visite guidée c'est le point de vue d'un guide socialisé (de point de vue sociologique) dans des sociétés différentes, ce qui fait la différence entre eux. La visite guidée anglaise était construite sur des anecdotes, typiquement britanniques, très « osés » et les exemples improvisés touchant chaque nationalité présente dans le groupe. La visite guidée française était construite sur les points communs entre la France et l'Allemagne.
4. Le public majoritaire des visites guidées observées est issu de milieu social haut, souvent des personnes qui ont l'habitude de voyager (au moins 2 fois par an à l'étranger) et qui ont entre 45 et 70 ans. La motivation générale pour découvrir la ville avec un guide est d'obtenir un point de vue « représentatif » et de pouvoir poser des questions sur la vie culturelle, politique, locale.
5. Le glissement de la position de guide en tant que détenteur de l'information sur le pays à un guide plutôt observateur et organisateur de la discussion à travers les monuments historiques au tour de la culture locale est observé. Toutes les visites guidées sont interactives.
6. L'Europe des guides est un état d'esprit qui est occupée en ce moment par le jeu géopolitique de *pull-me-push-You*.

Annexe n°8 : Rapport de la FEG sur la réflexion menée sur la qualification des guides européens

ROUND TABLE BERLIN - 19 NOV 2014

FEG Ex.Co. Moderator: Efi Kalamboukidou

FEG Secretary: Jane Pursell-Briggs

Carlos Ortega, FEG Ex.Co. Chairman, opened the Round Table by announcing the topics:

Guiding: Face the Technological Age

Qualification Standards Across Europe

Efi welcomed everyone and introduced herself as being a qualified tourist guide from Greece, guiding in English, German and Greek, and she is also a FEG and WFTGA accredited tourist guide Trainer.

Jane introduced herself. Although Scottish, she works as a tourist guide in the Canary Islands.

There are 4 tables of approx. 8 people, coming from countries across Europe and the aim is to share ideas, brainstorm and help each other. We have enough people to cover both topics and the attendees say they are interested in both of them.

Efi introduced the first topic:

Firstly, the world is changing very quickly and even children or the elderly, for example, can now use mobile/smart phones or tablets and PCs. Eventually everyone – including tourism businesses - will have to come to terms with technology. People tweet, post reviews and selfies, and use apps or audioguides with recorded guided tours. The discussion on this topic can be both positive and negative – is it good or bad for our profession? A recent statistic is that 60% of tourists book everything for their holidays or business trips on-line. The modern tourist also doesn't want to waste time, he can book e.g. holidays immediately without waiting for a travel agency to open. The experts imagine that in the near future we will have information everywhere, appearing on screens all around us for example, and we will have Google Glass. Tourists answer in surveys that what they want from their trips is to live an experience, they don't want the same as everyone else, they want something special and personalized. They rely on “friends” reviews on social media.

The new tourism trend is SO = social LO = local MO = mobile

The other topic is qualification standards across Europe:

It doesn't matter whether the country is regulated or unregulated; usually qualification means training, but it can also mean exams, diploma, degree, badge. Some are offered by state institutions, some by private business and sometimes it is the Tourist Guides' associations themselves who do the qualifying. Capacity, knowledge and skills combined make someone suitable for a particular task or job. So when we speak about qualification we don't always mean training, though this can also come into it. In some countries it may be free to qualify via e.g. a state university degree, in others it may be very expensive. In 2008 the CEN standard EN15565 for the minimum tourist guide training was published. The first meeting of experts to vote on whether to start the standardisation was with DIN in Berlin in 2005. Ursula Lehman was involved (former FEG and BVGD ExCo). ETOA was very much against and tried to stop the whole procedure with appeals to the EU, but could not. CEN member-bodies also include Finland, Switzerland etc., apart from the EU members, though only two countries at the end voted against the EN15565, Finland and Poland. Is it a good tool or not good for TGs? Should there be a Europe-wide standard, can it be the same training, exam across Europe? How is it in your country?

The tables were allocated: 2 to discuss technology and 2 for qualification.

Table 1 on Qualification

Marielle's group started by talking about the meaning of the term qualification, and didn't get past it! People don't like the term "licensed". They define it as the education which enables one to get a badge, followed by CPD (continuous professional development). We should work towards this to ensure our qualification is at its optimum point. In Denmark there is no regulation for TGs, so this increases competition from e.g. Sandeman free tours. But being regulated can create other problems e.g. having your qualification removed. If a guide leaves the profession for a time, they should have to retake any test or qualification to recover their badge by updating and checking their skills and knowledge. Why is education so important? The better educated guide will get better reviews, so that comes into the technology topic. Customers see "free" guided tours as being a bargain. Austria publishes reviews of their best guides. In Portugal they are thinking of giving a further qualification e.g. a Gold badge.

Hours: the EN15565 has a minimum of 600 hours of education (40% must be practical). In Austria each federal state has a different system. (300 – 960 hrs) In Munich it's 264. In Portugal

it's a university degree of 3 years, in Denmark also but using the EU points system (one year course). The UK has 1,200 hours for Blue Badge, but also has Green and Yellow badges with less hours and smaller areas to guide in. UK, Austria, Germany and Cyprus have implemented EN15565 in their tourist guide training.

Table 2 on Qualification

Presented by Lina from Lithuania, this group concentrated on regulation, and how to give the same qualification for everyone, and feels this would be very difficult, as even the education systems are very different in each country. However, if it is not done, the profession could disappear. The two aspects are culture and economy and at the moment economic questions dominate, rather than cultural. The second speaker said that the qualification differed e.g. in Portugal it's a national qualification, whereas in Spain it's diverse over each region, whereas it should be a globalized qualification. It's a race against time and e.g. Spain fights from region to region and are far from harmonising it. In Portugal they are still requested for qualified guides, even though regulation for them no longer technically exists, but it's good for them that there is a quality problem with nonqualified guides. In Slovenia they receive a licence, but without any real training – the license can be bought, but nowadays that would be against EU regulations. Efi said to be careful not to say licenced or regulated, but rather qualified (or accredited). Felicitas says the EU is against regulation. She says Tripadvisor have taken over the Viator portal with which the WFTGA had an agreement for private tourist guides across the world, but although Viator has been asked to remove incorrect terms and to delete non-qualified “tour guides” from their portal, they do not agree to do it anymore, so they have to see what will happen with the WFTGA & Viator agreement. Efi says that according to EU law the term “licence” may not be applied for any profession, not just for TGs.

Unfortunately guiding is becoming a hobby for retired people! Even with area-specific knowledge, many people don't have the correct guiding techniques. Sometimes guides forget skills also. Efi asks whether CPD has been fixed at any specific number of hours per annum or if it is obligatory for the TGs in any country by ie. TG Association internal rules for their members. Scotland e.g. has a voluntary 40 hours CPD annually and this is recognised on their website with a symbol. In Portugal the Associations provide seminars. In Italy, Venice has courses in the low season.

Table 1 on Technology

Anadora from Denmark: they cut the topic into 3 phases, before, during and after. The before: guiding is becoming more individual, with small groups approaching guides themselves; sometimes in the belief it will be cheaper and sometimes to “pick the brains” of the guide and then doing the tour under their own steam. Often when they hear the guiding fees, you never hear from them again.

How do they find the guide? Many have set up a webpage, with links to one's own organisation, Association etc. Looking into the future, this will be a continuing trend. During the guiding, technology can come from Whispers, which is organised by the agency. The pros are that everyone can hear what you say and everyone hears the same thing. You can guide in noisier areas. In museums, you can whisper! The cons: you may get less personal with people, e.g. turning your back on people as you lead or not talking as you walk. You can get carried away and talk too much, without contact with the client. The number of people in your group may be pushed to a higher limit by the agency as they can all hear you. There are distractions from the clients: tweeting, taking selfies etc. After: Technology comes in when there are reviews on sites such as TripAdvisor.

Table 2 on Technology

Norma presented table 2's conclusions, and they had gone along similar lines. Group management can be a problem with using Whispers with agencies sending bigger groups and that can raise a safety issue also. Reception can be lost if the group is very extended. Clients sometimes keep the system as a souvenir! The guide needs to be clear at the beginning. Smart phones can give a lot of information, however, if this is not presented in an entertaining way, it will not replace the guide – who is sometimes asked if the internet information is correct! Many guides have found that they can have links to their Association when they have their own webpage. It does attract bargain hunters, but this can be combatted by firmness and honing one's bargaining skills. It helps to give details of specialisation, such as theme tours.

Efi asked if anyone had lost jobs, because of technology. Marielle from Denmark has, she lost a regular tour company to a recorded tour which started using an audioguide instead of a live guide. In Scotland a recorded commentary was also introduced, but they found that in Glasgow and Edinburgh people wanted a live guide, so now they offer both. People often choose a live guide, even if the tour is not in their own language, as “they can't speak or ask questions to a machine!”. When asked, less than half of the people in the room have their own personal

websites. In Copenhagen some bicycles have iPads! i-pads can be used by the guide with pictures to show different aspects by introducing technology to the tour, especially if we guide families with kids, to attract their attention.

Useful links:

Google “My Business”. You register yourself to advertise for free and make a free webpage. After registration, you receive by post a password to use it and activate your Google page online.

www.wix.com is a way to make a webpage for free, add photos and tours suggested.

<http://www.fairdealtourseurope.com> is the only portal restricted to only qualified guides, and is supported by FEG for its members TGs.

CONCLUSIONS ON QUALIFICATION

Qualification is the education which leads to the reception of a badge.

Qualification is more important than regulation.

CPD also should come into the field of qualification.

Hours of education are very varied throughout Europe and even from region to region.

It would be difficult to have more harmonisation.

CONCLUSIONS ON TECHNOLOGY

There are good and bad aspects to using new technology.

Whispers can be good, allowing people to hear clearly, and enabling easier guiding in noisy (or quiet!) places, but can remove the personal touch. There can be technical issues with e.g. batteries.

Smart phone apps give much information, but can't do so in an entertaining way.

Recorded commentaries can take away work from guides, but many still prefer a live guide.

Mostly it is positive to have a personal website, though there are also drawbacks, such as having your prices bartered down or having people “steal” your ideas or having people just asking for info without booking you at the end.

Reviews on social media and travel websites can be left of the tour and/or the guide and will hopefully be positive.

Themed tours can be searched for on-line for more personalised and specialised guiding services.

Annexe n°9 : Questionnaire exploratoire Berlin, 2014 : les problématiques de terrain ressenties par les guides, représentants des associations des guides professionnels européens

Ce questionnaire est destiné à tous ceux qui sont concernés par l'activité de guide-conférencier ou guide touristique en Europe.

Communiquer, c'est autant partager ce que l'on a en commun que gérer les différences qui nous séparent. Comment parler de cette médiation en Europe à travers le métier de guide ? S'agit-il d'un guide-conférencier-médiateur-culturel en Europe ou des professionnels du tourisme culturel ? Quelle est l'Europe des guides et comment est l'Europe pour les guides ? Peut-on parler de la même manière de ce métier dans les pays où il est réglementé, et là où il ne l'est pas ? — Je prépare une thèse de doctorat sur ce sujet à l'Université de la Sorbonne Nouvelle, Paris 3, et je sais que toutes ces questions complexes ne pourront pas trouver réponse en s'appuyant sur le seul corpus documentaire existant. Votre expérience est beaucoup plus nuancée que les textes, c'est pourquoi je compte sur votre disponibilité pour nous pencher ensemble sur ces questions lors d'un entretien approfondi.

Quelle(s) langue(s) parlez-vous ? :

.....

Quelle est votre profession principale ? Quelle est votre principale ville d'activité ? :

.....

Quels sont vos principales préoccupations professionnelles ? :

.....

Quelle est la problématique principale que vous aimeriez voir mise en avant et analysée concernant le métier de guide touristique en Europe ?

.....

Accepteriez-vous de passer un entretien pour discuter du métier de guidage en Europe :

OUI NON

Si oui, merci de m'indiquer vos coordonnées :

PRENOM, NOM , N° de portable , Adresse e-mail :

Cordialement, Lina Uzlyte, doctorante en médiation culturelle

lina.uzlyte@etud.sorbonne-nouvelle.fr

Annexe 10 : Questionnaire de prise de contact, diffusé auprès des représentants des associations professionnelles de la région de la Baltique, afin d’approfondir la réflexion sur la redéfinition potentielle de la profession de Guide

The following questionnaire is for all those who have something to do with the work of tourist guides in Europe, Tallin, 2016

Gender: F M Age : Nationality :

Do live and work in other country that you born, which one :

Languages:

Native language:

Working language(s) :

What are the places where your work as a guide :

Define please a tourist guiding, for you it is :

Is tourist guiding your main profession : YES NO

If no, what is it :

Your tourist guide professional experience (period, level) :

Diplomas, accreditations:

Working periods :

Who is your main audience :

How many tours do you lead during a season :

In which country/town(s) do you work as a guide :

Do you work in the museums, how often :

What is a specific to work in museum :

Do you lead the groups as tour leader :

If yes in which countries :

Who are your main employers? Name it, please :

Would you accept an interview to discuss the tourist guide's profession in Europe?

OUI NON

If so, please indicate your details:

NAME

.....

Mobile:; E-mail:

Kind regards Lina Uzlyte, Ph.D. student in cultural mediation

lina.uzlyte@etud.sorbonne-nouvelle.fr

Annexe n° 11 : Guide d'entretien auprès des guides-experts, représentants des associations

« LES GUIDES FACE A LA SITUATION : les pratiques concrètes des guides conférenciers »

I.1. Trajectoire personnelle

A. Arrivée dans le métier

- Quelle est votre situation personnelle ?
- Comment l'idée vous est-elle venue d'être guide ?
- Quelle est votre expérience professionnelle à ce jour ?

B. Socialisation dans le métier

- Comment êtes-vous arrivé dans le métier ?
- Décrivez votre situation personnelle (rôle, missions, fonctions par rapport aux visités)
- Comment comprenez-vous la transmission de la culture ? (représentation)
- Décrivez vos relations avec les autres guides (appartenance)
- Décrivez votre activité associative ? (engagement)

I.2 Parcours / profil professionnel

A. Formation

- Quel est votre parcours ?
- Quelle formation de guide avez-vous suivie ? Où, combien de temps ?
- Suivez-vous des formations ponctuelles de remise à niveau ?
- Quelles sont les langues étrangères que vous connaissez et pratiquez ?
- Quelles sont vos langues de travail principales ?

B. Post-formation

- Comment préparez-vous vos visites ? Visez-vous une spécialisation particulière ?
- Quelles sont vos ressources, vos inspirations ?
- Comment construisez-vous vos circuits, et les contenus associés ?
- Comment adaptez-vous le programme de la visite élaboré par l'agence ?
- Quels types de visites assurez-vous principalement ?

C. Conditions de travail

- Décrivez vos conditions de travail : avantages, inconvénients, difficultés ;
- Avez-vous un contrat de travail ;
- Qui sont vos employeurs ;
- Quel est votre statut d'emploi ;
- Que faites-vous pour vous faire connaître ?
- Comment établissez-vous vos tarifs ? Quelles sont vos revenus ?

D. Le rapport à son travail

- S'agit-il de votre métier principal ?
- Avez-vous d'autres activités professionnelles ?
- Que veut-dire, pour vous, réussir dans le métier de guide ?
- Dans votre travail, pour quelle qualité êtes-vous le plus souvent employé ?

II. Travailleur lui-même

A. Visite-guidée

- Décrivez une visite « réussie » / « ratée »
- Quelles sont vos tâches lors de la visite guidée ?
- Quels sont vos principes de la conduite de la visite guidée ?
- Décrivez une visite « typique » dominant dans votre travail de guide.

B. Posture

- Est-il nécessaire d'adapter la visite, si oui à qui et comment ? (visité-visitateur)
- Pourquoi est-il important d'adapter la visite ? (Question d'opinion)
- Pour construire votre commentaire, vous vous positionnez en tant que ?
- Quelle est la structure de vos commentaires et de la visite ?

C. Catégorisation des relations ?

- Qui sont vos visiteurs ?
- Qui sont vos collègues
- Qui sont les personnes avec qui vous êtes en contact pendant la visite guidée ?
- Quelles questions vous permettent d'identifier les besoins des visiteurs ?
- Quelles précautions comportementales prenez-vous face aux visiteurs ?
- Décrivez les comportements les plus récurrents que vous rencontrez dans votre pratique ?
- Quel sont vos usages d'humour pendant la visite guidée,

- Décrivez vos gestes avant, pendant et après la visite (différents stades de visite guidée) ?
- Connaissez-vous les motivations des clients en avance ?

D. Limites : temps de travail, client, lieux

- Votre temps de travail, comment vous organisez vous, dans le temps pendant la saison, hors saison, pendant la visite ?
- Quels sont les règles d'or à respecter vis-à-vis le client ? Vis-à-vis l'employeur ? Avec vos collègues ?
- Quel est le rythme de votre travail : combien de mois travaillez-vous à temps plein ? En mi-temps ? Combien de visites faites-vous par jour, par mois, pendant la saison haute, pendant la saison basse ?
- Quelle est pour vous une « bonne distance » distance entre vous et les visiteurs, entre vous et employeur ?
- Décrivez vos lieux de travail (musée, ville, monument, bus, rue...)

E. Conflits ou rencontres

- Rencontrez-vous des situations conflictuelles dans votre travail de guide quelles sont-elles ?
- Décrivez une situation conflictuelle « typique ». Comment les résolvez-vous ?
- Comment mesurez-vous la satisfaction des visiteurs ? Avez-vous des retours après la visite ?
- Qu'est qui permet de vous vous assurez que le message que vous transmettez « passe » ?

*

- Quelles sont les perspectives de métier ?
- Qu'est qui vous motive de continuer ? ou d'arrêter ? quelle direction souhaiteriez-vous suivre ?

**Annexe n°12 : Synthèse des données recueillies lors des entretiens
compréhensifs semi-directifs auprès des guides experts et construction des
notions opératoires mobilisées pour l'argumentation présentée dans le volume I**

LES GUIDES FACE A LA SITUATION

Dans cette section, nous présentons la synthèse des données provenant de la campagne d'entretiens que nous avons menée, en Europe, dans le cadre de cette thèse. Les entretiens ont été enregistrés, transcrits et traduits en français. Ensuite, le contenu émergent a été ordonné dans les thématiques dominantes. Enfin, ces données ont été croisées avec le discours des autorités organisant l'activité de guide, ce qui nous a permis de dégager les notions clés – points de rencontre entre deux types de discours qui apparaissent surlignés dans la présentation suivante.

Le réseau des notions opératoires issues du terrain

En premier lieu, la croissance du nombre de touristes internationaux crée un contexte favorable au développement de l'**activité** des guides. Plus d'un milliard de personnes est le nombre de touristes dans le monde en 2013. De tels **flux** requièrent la reconsidération de l'organisation du **métier**. Pourtant, les guides rencontrés ne remarquent pas la même progression dans leurs commandes provenant des tour-opérateurs. Ils expliquent ce fait par deux facteurs : 1) le marché des voyages organisés ne suit pas le même rythme de **développement**, certains tour-opérateurs recrutant des guides originaires du pays de départ des groupes, ce qui limite l'activité des guides dans le **pays d'accueil** ; 2) un grand nombre de touristes préparent eux-mêmes leur séjour et ne cherchent pas forcément à engager un **guide local** pour leurs visites. Néanmoins, entre 2009 et 2019, le nombre de **guides qualifiés** d'après le nombre d'étudiants ayant suivi des formations adaptées aux guides a cru d'environ 20 %, malgré le cadre réglementaire régissant l'activité en Europe, ressenti comme de plus en plus **contraignant**.

A) Définition normalisée de l'activité de guide

Une ligne de démarcation en 2003 sépare les guides touristiques des guides accompagnateurs

La mise en place de ces standards est le résultat de négociations internationales initiées en 2000, qui sont suivies d'une réflexion sur la formation des guides. Le débat a eu lieu entre guides touristiques, représentants de la FEG, institutions d'enseignement, tour-opérateurs, agences de voyages en Europe et ministères. L'importance accrue de la confusion entre *guides accompagnateurs* et *guides touristiques* a rendu nécessaire le vote de cette norme portant sur la définition de guide en 2003. Les tour-opérateurs ont fait de l'opposition pendant plusieurs années, essayant même d'arrêter la procédure de standardisation en cours, car cette précision contraignait leur mode de fonctionnement et les usages pour employer les guides. Pourtant, les guides déclarent que les deux côtés sont partenaires dans une action commune.

« *On peut l'apprécier ou ne pas l'apprécier, mais cette définition normalisée a été votée par l'ensemble des pays. Il est donc important de la prendre en compte*¹³⁸ ». Cette définition européenne précise que le guide opère sur un territoire spécifique (*specific area*), c'est-à-dire autour du patrimoine naturel et culturel local. En outre, le guide ne dessert pas uniquement les musées ou les monuments, mais aussi la nature et d'autres espaces. C'est cette idée qui a été acceptée par tous les pays et il est important de s'y tenir.

Dans les pays où la profession n'est pas réglementée, la **définition normalisée** n'est pas considérée comme légale ou officielle. Si la définition n'apparaît pas dans une loi ou un décret, elle ne peut pas être reconnue comme officielle. Cependant, un des éléments les plus importants de cette définition est qu'elle distingue d'une manière claire les guides touristiques des guides accompagnateurs et/ou gérants de circuit et/ou agent de voyages.

Réflexion autour de la définition existante en 2016

Dans le cas des guides de la région de la mer Baltique, il ne s'agit pas de chercher une nouvelle définition, mais de montrer comment les pays de la région de la Baltique voient la

¹³⁸ Entretien, FEG, Thessalonique, 2017.

profession de guide. Conjointement¹³⁹, en 2016, une déclaration a été signée portant sur les valeurs communes des guides Baltes, après les échanges autour des bonnes pratiques et des problématiques de la région, telles que les directives européennes concernant l'industrie du voyage, la coopération avec les partenaires locaux (municipalités, musées), les usages des médias et des technologies, la certification et la formation des guides. Ainsi, un nouveau regard sur la définition proposée par la norme a vu le jour.

Dans la région de la mer Baltique où les risques naturels sont quasiment inexistants, le tourisme se développe à grande vitesse, rendant parfois certains pays, situés au Nord souvent, fortement dépendants, dans la mesure où c'est la seule branche industrielle porteuse de l'économie nationale. Dans ce contexte, les guides attendent d'être pris en compte par leurs employeurs publics et/ou privés, en tant que partie prenante dans cette économie. Les représentants des pays de la Baltique sont unanimement d'accord sur les questions internes à la profession (conduite, accords commerciaux, éthique professionnelle). Mais que retenir d'abord ? Le guide est-il **interprète culturel** d'un territoire précis, du patrimoine culturel local, économique, d'un site spécifique ou d'une **démarche artistique** ?

Pour répondre à cette interrogation, il a été admis, qu'il fallait faire le deuil de l'idée que les guides sont des professionnels de la **culture**, en sacrifiant la dimension « artistique » de la définition. Surtout, ceci est important face à la tendance à considérer l'industrie du tourisme comme une branche commerciale du secteur de la culture et de l'éducation publique, donc dans des domaines d'activité sans but lucratif.

Pour cette raison, il est important d'utiliser le mot « **professionnel** » et s'il fallait mettre les mots « culture » et « art », autant les remplacer par ceux d'« économie » et de « politique », car les guides traitent ces domaines autant que les arts et la culture. Ce sont les aspects d'une même action des guides qualifiés.

Le secteur du patrimoine est apparu comme plus approprié que celui de la culture pour domicilier l'activité. Surtout quand il s'agit du patrimoine national, de la politique locale, de l'économie, d'une aire spécifique définie et du patrimoine naturel et culturel, matériel et

¹³⁹ Rappelons-nous qu'en avril 2016, s'est tenue en Estonie la première rencontre des représentants des guides professionnels qualifiés de la région de la Baltique, avec : *Danemark* : The Association of Tourist Guides in Copenhagen ; *Estonie* : The Tallinn Guide Association ; *Finlande* : The Helsinki Tourist Guides Association ; *Lettonie* : The Latvian Tourist Guide Association and The Association of Latvian Professional Guides ; *Lituanie* : Vilnius Guide Association, the Guild of Lithuanian ; Guides and the Union of Lithuanian Guides ; *Suède* : The Association of Qualified Tourist Guides of Stockholm.

immatériel – national ainsi que de la vie quotidienne et contemporaine de la **communauté d'accueil**.

Cette réflexion sera partagée en tant que message ciblé avec les administrations d'une ville ou d'une aire spécifique, car d'un lieu à l'autre les problèmes ne sont pas les mêmes. Ce qui sonne parfaitement dans un pays peut être faux, et même nocif, dans un autre. Par exemple une approche formelle de l'activité en Lituanie ne correspond pas au système de fonctionnement non formel en Estonie. Si l'on prend cela en compte, le guide serait donc un interprète du patrimoine d'un pays, de la société du point de vue économique, politique ou historique et des affaires courantes propres à une zone ou un site.

C'est la raison pour laquelle les représentants ont exprimé le souhait de reconnaître le rôle d'un acteur économique du tourisme et de développer la profession de guide par ce biais, en coopération renforcée avec les gouvernements locaux. Cela n'est pas nouveau, car déjà dans la déclaration de Macau¹⁴⁰ en 2013, il était souligné que les tour-opérateurs et les gouvernements devraient reconnaître les guides en tant que part essentielle de l'industrie du tourisme.

Cette définition est issue d'une approche organisationnelle, qui n'interroge pas l'identité des guides, ni la nature de leur activité, mais questionne leur place dans le système. A la fin de la discussion, l'histoire est mise en avant par rapport à l'économie et à la politique, contenus dominants de la visite, pour renoncer à la mention de la politique – conformément aux codes déontologiques déclarant que le guide n'exprime pas son attitude politique, sauf s'il est élu.

Il a été reconnu que toute coopération est impossible si les guides ne sont pas organisés. Mais compte tenu du nombre de guides actifs, une organisation en réseau suffit. Cela évite d'enregistrer l'organisation, permet d'élaborer des règles, de louer un bureau, de payer des cotisations et, enfin, de refuser des membres – ce qui n'est pas le but de cette démarche qui vise l'échange des bonnes pratiques et le partage d'information.

Une attention particulière a été portée – à la réunion des guides Baltes – à la reprise des termes de la norme européenne pour exprimer l'appartenance à ce cadre de référence. Mais aussi pour dire que les organisations nationales doivent accepter les guides non qualifiés, pour les encourager à obtenir une Licence. En résumé : suivre d'abord une formation pour avoir une Licence, puis s'organiser en réseau pour sensibiliser les nouveaux membres à l'importance

¹⁴⁰ This Declaration was agreed by the WFTGA General Assembly at the 15th International Tourist Guide Convention in Macau SAR China on January 18, 2013.

d'une formation appropriée, qui ne peut se contenter du type de déclarations suivantes : « Je connais la ville comme ma poche et je parle bien chinois, je voudrais donc promener quelques touristes ».

La terminologie européenne

Elle ne comprend que trois activités : *guide touristique*, *guide accompagnateur et gestionnaire de circuit* ; nous n'y trouvons pas de *tour leader*, même si cette notion existe dans les usages. En revanche, les guides expriment un étonnement devant les initiatives proposant de nouveaux titres qui tendent, selon eux, à brouiller davantage la situation... « Pourquoi devrions-nous accepter d'être nommés guide de voyage, tour-guide ou directeur de circuit ? ». Le titre **guide de voyage** ne convient pas pour une activité ponctuelle de quelques heures et à cause d'une confusion avec les documents écrits. « **Tour-guide** » correspond au terme « **guide accompagnateur** ». « **Directeur de circuit** » n'est pas un terme acceptable en raison du langage de régulation qui pourrait justifier l'accès à un tel poste. Tout cela démontre les difficultés de reconnaître les activités comme des fonctions distinguées.

Les tentatives de redéfinir l'activité de guide

Chaque pays a sa définition propre de l'activité de guide. Y a-t-il du sens à les comparer entre elles ? Par exemple en Grèce, il existait depuis 1977 une définition complète, mais elle ne compte pas pour les autorités publiques à Bruxelles. Il est donc important de savoir qu'une définition officielle européenne existe depuis 2003.

Durant ces trente dernières années, deux événements marquants se sont produits : les deux premières normes concernant les guides en particulier ont été votées¹⁴¹. Elles reflètent le regard des guides et des experts du monde du travail porté sur la formation, la communication, la **professionnalité** du guide touristique. Cet accord a été obtenu après une campagne de lobbying de la FEG auprès du Parlement européen. D'après le représentant de la Fédération mondiale des associations de guides : « Cette définition était cruciale [...] dans l'espace européen ». Néanmoins, certains pays doutent de son utilité. « Pourquoi devrait-on suivre le **standard** européen ? » En effet, il n'y a pas d'obligation, mais ce sont les seules normes qui existent au niveau mondial, aujourd'hui, et qui servent d'élément fédérateur pour plusieurs associations. La norme est aussi une base pour la médiation entre les associations professionnelles en conflit ou en tension (qui ne manquent pas actuellement) à cause de visions

¹⁴¹ La première en 2003 sur la définition de guide, la deuxième en 2008 sur la formation normalisée de guide.

différentes au niveau local face à l'activité globale : « [...] malgré les différences... Cela dépend des personnalités, de la politique, mais le plus important est de regarder comment ils sont qualifiés et organisés en interne ».

La nature de l'activité décrite par les guides qualifiés

a) A la recherche d'une identité appropriée aux contextes libéraux et commune aux guides européens

Pour pouvoir réagir de manière autonome, il est important pour les guides de forger **une identité** homogène. Pour ce faire, la redéfinition adaptée aux contextes évoqués s'avère nécessaire. À la suite des demandes des guides auprès des gouvernements de réglementer la profession (« nous voulons la régulation, nous voulons être qualifiés, nous avons besoin du formel¹⁴² »), plusieurs manières de voir la régulation de la profession se sont fait entendre.

D'abord, les guides se heurtent à la compréhension inadéquate de leur activité par la réglementation existante, ainsi que l'impossibilité de rétroaction, ni de solutions alternatives sur cette voie de formalisation de l'activité. De plus, dans le monde libéral, le modèle « du contrôle rigide » est condamné. Les guides constatent les nombreux efforts des législateurs pour rendre les réglementations plus « **souples** », « **simplifiées** », « moins formelles », « conviviales », sous l'influence des règles commerciales internationales obligeant à justifier les décisions réglementaires dans la pratique. En conséquence, les critères de réglementation sont adaptés pour équilibrer l'efficacité et l'effectivité selon le principe du profit financier.

Une autre prise de conscience des guides, face aux législateurs, est que la réglementation n'est qu'un des nombreux instruments que les gouvernements peuvent employer. La réponse récurrente revenant à la demande des guides est que la réglementation peut être pire que son absence. Ils rencontrent ainsi une vision traditionnelle que la professionnalité doit venir du bas, et non se faire par le haut. L'attention est déplacée ainsi **de la certification à la qualification**. Désormais il s'agit de **guides qualifiés et non administrés**. Les guides qualifiés doivent être reconnus par une autorité officielle reconnue elle-même, pour qu'il soit possible de comprendre où et comment la qualification est acquise et d'avoir un regard sur les profils des nouveaux entrants sur le marché.

Ce glissement de **responsabilité** s'explique, selon les guides du monde anglo-saxon, par un mythe qui est, d'après eux, spécifique au secteur du tourisme et peut être même

¹⁴² Entretien avec le guide expert de Pays de Galles, vice-président de la WFTGA, Cardiff, 2018.

uniquement dans la perspective britannique, à savoir que les retombées du tourisme ne nécessitent pas d'investissement en amont, ni de gestion particulière. Pourtant, il s'agit sans aucun doute d'une industrie comme les autres, qui génère des retombées économiques importantes dans les budgets nationaux, de la même manière que l'industrie bancaire ou l'industrie de la communication. Le tourisme vient en troisième position des industries dominantes dans les pays développés. Fort de ce constat, les guides peinent à comprendre le désengagement des autorités responsables de la gestion de ce secteur, qui se traduit par la volonté de le déréguler, pour que tout le monde soit libre de faire ce qu'il préfère, en espérant que cette activité génère encore plus de revenus. Or, une telle posture encourage les intérêts individuels sans prendre en compte l'intérêt général. Le non-respect des obligations sociales par les acteurs ainsi libérés en est un marqueur. Dans ce contexte, il devient impossible de vérifier le nombre de participants de la visite guidée ou la qualité de son contenu, ni l'impact de la pratique. Et encore moins d'appréhender la compétence du guide qualifié.

Dans les contextes non régulés par le gouvernement, la profession ne devient pas pour autant marginale, notent les guides. Elle est organisée par des associations professionnelles, qui s'engagent dans la représentation de l'intérêt commun, la **visibilité** et la **transparence**. C'est le cas de la Fédération européenne des associations de guides professionnels (FEG), où l'activité des membres peut être contrôlée à tout moment par l'inspection des taxes. Ceci est un choix et il n'est pas dit qu'il convienne à tout le monde, car il est courant que les individus préfèrent déclarer leurs revenus de façon indépendante.

Il a été récemment décidé, par les concepteurs du cadre légal, de centraliser les services des techniques de l'information en Europe et le tourisme s'est retrouvé au centre de cette réflexion, car il est devenu clair que c'est une industrie qui rapporte le moins par la voie des cotisations sociales. D'après les guides rencontrés, la stratégie actuelle des gouvernements dominants est de *laisser faire* pour voir comment l'activité se développe. Si elle prend de l'ampleur, il conviendra alors de la réguler à travers le système des taxations. Ce choix de gestion peut être efficace dans d'autres secteurs, mais pas dans celui du tourisme, soulignent les guides experts, où la plupart des profils professionnels sont fragiles et où les activités nécessitent des subventions ou un soutien étatique.

Dans les perceptions des visiteurs, le travail du guide reste un job qui sert à financer un autre projet. Ce n'est toujours pas vraiment considéré comme un métier. Pourtant, **la majorité des guides actifs** vivent uniquement de ce métier et regrettent le fait qu'ils doivent expliquer à

leur public que c'est un « vrai métier ». C'est un métier du rapport humain, avec l'expérience d'un apprentissage continu¹⁴³.

b) Le guidage et l'enjeu du plurilinguisme

Le guide est une personne physique, non pas un livre ou une machine, qui assure la **visite guidée** dans la langue choisie par le visiteur, soulignent les guides rencontrés. Il a pour fonction l'interprétation, qui mène vers **l'expérience de la visite** et non pas l'enseignement ou l'instruction. Il ne s'agit pas non plus de traduction simultanée d'une langue à l'autre, mais de **l'interprétation du patrimoine** local, culturel ou naturel, en vue de créer une expérience unique pour le visiteur. Comment ces visites sont-elles commercialisées, valorisées ? De quelle façon les producteurs de ces contenus coopèrent-ils avec les offices de tourisme ? Quels contenus mettent-ils sur leurs sites ? Beaucoup de ces éléments vont dépendre de la qualité du travail de guide et la manière dont elle rejoint les attentes des visiteurs.

Ici, la langue de travail joue un rôle important : les visites en anglais comptent de 40 à 60 personnes et les visites en français dépassent rarement 10 participants¹⁴⁴. Mais, là encore, il s'agit de visiteurs étrangers qui cherchent, par exemple, une vue générale sur la ville. Sans connaissance des langues étrangères, la visite guidée existerait-elle ? En effet, les guides doivent maîtriser une ou plusieurs **langues étrangères ou régionales de travail**, mais quelles langues étrangères sont privilégiées et qu'est-ce que cela veut dire dans la pratique du guidage ? Les annuaires et répertoires des associations nationale, européenne ou mondiale, où le visiteur choisit dans quelle langue il souhaite suivre sa visite, laissent penser qu'il s'agit, pour l'essentiel, des grandes langues fédératrices¹⁴⁵ européennes, voire mondiales. Les spécialisations linguistiques des guides reflètent largement ces jeux d'influences, sinon ces rapports de force, des langues les unes par rapport aux autres. La spécialisation des guides s'exerce avant tout dans les langues européennes – l'anglais restant la langue dominante. On note ensuite des spécialisations plus étroites correspondant à **des marchés de niche** et des langues rares¹⁴⁶. L'ouverture vers les langues asiatiques est encore timide, mais perceptible.

¹⁴³ Entretien avec guide-expert de Berlin, représentant de la coopérative des guides professionnels « Vive Berlin », Berlin, 2015.

¹⁴⁴ Il s'agit des visites guidées générales de la ville de Berlin en 2015, organisées par un coopératif des 12 guides plurilingues. Les visiteurs peuvent choisir la langue de la visite et la thématique de la visite.

¹⁴⁵ Les langues fédératrices européennes sont avant tout le français, l'anglais et l'allemand. L'espagnol et le portugais sont davantage des langues à vocation mondiale, ou tout moins contribuant à assurer les liens de l'Europe avec l'Amérique latine. Il en est de même, pour l'anglais qui, outre sa vocation fédératrice européenne, sert de lien avec l'Amérique du Nord et acquiert ainsi un rôle majeur en qualité de langue fédératrice mondiale. Cf. Claude Hagège. *Le souffle de la langue*. Paris : Odile Jacob, 1992.

¹⁴⁶ Les langues rares du guidage sont le chinois, le japonais et le russe, d'après les guides rencontrés.

D'où l'intérêt de constituer un répertoire professionnel pour mettre en avant les compétences linguistiques des guides.

c) La spécialisation en fonction du territoire

Un autre élément important mis en avant par la norme est la **localité**, c'est-à-dire une compétence et une qualification spécifiques, adaptées à tel lieu. Cela signifie que le guide peut être qualifié dans un pays, mais cette qualification ne lui permet pas d'aller guider dans un autre pays, car elle ne correspond pas aux savoirs nécessaires pour interpréter ce territoire. Même s'il peut avoir des compétences communicationnelles développées, savoir comment se comporter face au public, de quelle manière répondre aux questions, comment présenter le site, il va néanmoins lui manquer un savoir théorique sur l'histoire, la géologie, la littérature, la vie locale, les coutumes, les traditions... Le guide peut connaître par cœur les œuvres d'un musée, mais s'il n'est pas établi dans la culture qu'il représente, il ne saura pas répondre à ce que ces œuvres signifient pour les habitants locaux, ni expliquer des liens symboliques.

Enfin, la définition s'achève par une obligation de la faire reconnaître par qui de droit. En Autriche, c'est l'Université de Vienne, en Lituanie c'est le ministère du Tourisme, à Londres c'est l'Institut of Tourist Guiding, en France ce sont les préfetures. Cela peut être aussi le gouvernement, une association ou les guides experts. Ces organismes, dotés du pouvoir de reconnaître **l'action professionnelle** de guide, lui donnent le droit **de guider** sur le territoire spécifique dont ils portent la responsabilité.

En 2008, une deuxième norme relative à la formation des guides a été votée par les associations de la majorité des pays européens – sauf la Finlande et la Pologne. Elle n'est pas devenue un standard ISO. Certaines institutions la suivent, d'autres moins. Reste à savoir **si les systèmes européens communs de formation et d'évaluation sont possibles**. Dans l'affirmative, l'élaboration des modalités serait un pas vers un **système de qualification spécifique** pour la profession de guide. Suite à deux normes (2003 et 2008) la définition de l'activité se précise.

B) Les conditions de travail de guide

Les guides n'échappent aux **mutations économiques** qui affectent le tourisme mondial. Dès lors, ils inscrivent leur activité dans une prise de conscience plus vaste de **l'intérêt** de la sauvegarde du **patrimoine**, dans une société qui cherche à valoriser le patrimoine existant, en

appliquant les modèles de l'économie circulaire (recyclage et recherche de nouveaux usages). Ces nouvelles tendances de consommation se caractérisent par la recherche du bien unique, d'une **expérience** originale, d'une visite plus authentique, ressenties dans les demandes formulées par les visiteurs par rapport à leurs guides. En réponse, les guides diversifient leurs **pratiques** en mettant l'accent sur la marche, l'itinérance douce de proximité, les visites thématiques. En revanche, cette même demande ouvre les possibilités à toutes sortes de visites **alternatives**.

Les pratiques évoquées questionnent le positionnement des guides et **la reconnaissance** de leur activité. En Europe, la tendance à **déréglementer** la profession de guide prime. Dans cette situation, la question de la reconnaissance du statut d'emploi est souvent abordée avec la difficulté qui commence par ne pas savoir exactement à qui il faut s'adresser pour en débattre. Surtout, quand il s'agit de la **reconnaissance mutuelle** garantie par les directives européennes : sans le cadre légal, elle perd son sens. Or, d'après les témoignages recueillis, les questions structurant l'activité de **la qualité de service, la protection des consommateurs** et du patrimoine, **l'intérêt général, la formation et la qualification** des guides nécessitent des réponses claires, structurées et organisées de manière **unifiée**.

Le but de la carte professionnelle européenne (EPC) est de faciliter la reconnaissance des qualifications et de permettre aux membres d'une profession réglementée d'exercer leur activité dans un autre État membre de l'UE. Cet objectif sera atteint par une coopération renforcée des autorités compétentes des pays d'origine des professionnels. Il s'agit d'un élément clé de la directive 2005/36/CE relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles, telle qu'elle a été amendée par la directive 2013/55/UE, entrée en vigueur en 2016.

Trois conditions doivent être remplies avant que la carte puisse être introduite pour une profession donnée¹⁴⁷ : 1/ il doit s'agir d'une mobilité significative ou d'un potentiel de mobilité important dans la profession concernée ; 2/ les parties ayant un intérêt légitime doivent avoir manifesté un intérêt suffisant ; 3/ la profession, ou la formation qui lui est associée, doit être réglementée dans un nombre significatif de pays de l'UE.

Ces conditions doivent être interprétées à la lumière de la directive 2013/55/UE précisant que la carte professionnelle européenne devrait être introduite uniquement après vérification des éléments suivants : la carte professionnelle européenne est appropriée pour la

147 La directive 2005/36/CE (art. 4a-4e) décrit le fonctionnement de la carte professionnelle européenne.

profession concernée, et l'évaluation de l'impact qu'elle aura sur les États membres de l'UE. À ce jour, les guides interrogés se considèrent comme des spécialistes locaux d'un patrimoine régional. Ils ne sont pas intéressés de développer leur mobilité.

Après un appel à manifestation d'intérêt¹⁴⁸ demandant aux organisations et associations nationales et européennes si elles étaient intéressées par l'usage de la **carte professionnelle** européenne pour leurs professions – ce qui implique l'analyse approfondie au niveau national de la situation de la profession – l'idée a été abandonnée définitivement. Pour la Fédération des associations de guides, l'Europe est une destination unique, avec sa culture propre, dans l'offre mondiale. La FEG a essayé à quelques reprises de forger une base commune européenne du **guidage**, mais à chaque fois l'idée se heurtait à la multitude des pratiques, des manières de **réguler**, d'organiser et de former. Les associations professionnelles de guides n'y sont guère favorables et se prononcent pour la diversité.

Cependant, en interne, la nécessité de se préparer aux changements, à la déréglementation éventuelle de la profession, est soulignée par les guides rencontrés. Ils notent que ce ne sont plus les gouvernements qui seront derrière leurs intérêts. Aujourd'hui, l'organisation professionnelle de l'activité devrait être **autonome** pour s'adapter aux contextes de plus en plus **libéraux**.

Réserver une activité ou un titre

Les guides rencontrés notent que, d'après la Commission européenne, les accords anticoncurrentiels sont la base de la réserve d'activité professionnelle, parfois nommée aussi « **monopole** ». Ces **accords anticoncurrentiels peuvent être connus ou secrets** (cartels¹⁴⁹ ou « ententes »). Parfois écrits (sous la forme d'un « accord entre entreprises », ou dans le cadre des décisions ou règles fixées par des associations professionnelles), ils peuvent aussi relever d'arrangements moins formels¹⁵⁰. La législation européenne interdit ce type d'accords par des amendes et mène une politique dite de « clémence » pour encourager les entreprises à lui communiquer des preuves internes de l'existence d'un cartel. Certains départements de tourisme, au lieu de chercher à écarter les guides qualifiés étrangers, leur accordent un accès

148 Commission européenne, La Carte professionnelle européenne : http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/policy_developments/european_professionals_card/index_fr.htm, consulté le 28.04.2014.

¹⁴⁹ Il est considéré illégal de : fixer les prix ; limiter la production ; se partager des parts de marché ou des clients – sauf si cela est nécessaire pour améliorer les produits ou services concernés, ou pour élaborer de nouveaux produits ou moyens plus efficaces à mettre à la disposition des consommateurs.

¹⁵⁰ Commission européenne, site : Qu'est-ce que la politique de concurrence : agir pour les consommateurs : http://ec.europa.eu/competition/consumers/agreements_fr.html, consulté en août 2020.

d'un an pour qu'ils puissent guider sur le territoire national. Par exemple, le département du tourisme de Vilnius tient un registre de guides qualifiés intervenant ponctuellement sur le territoire lituanien. Une telle pratique est observée également en France et en Grèce.

Enjeux et inconvénients de la déréglementation

Les guides rencontrés notent que : laisser faire le marché peut-être efficace dans le secteur où **les clients** connaissent leurs droits et sont à l'aise pour faire leur choix, les tribunaux fonctionnent instantanément, et les agences se font concurrence sur la base des critères de **qualité** établis par **les experts**, et non par les **questionnaires de satisfaction** auprès des visiteurs. Cependant, par exemple dans le contexte polonais, l'abolition de la réglementation totale, sans aucune régulation, encourage les guides qualifiés à abandonner leur activité, ou – pire – contribue à multiplier sur le marché **des pseudo-guides** qui connaissent moins les monuments qu'ils font visiter que leurs visiteurs moyens.

Les pratiques de reconnaissance mutuelle décrites, conformément à des normes de **compétence spécifique** en tourisme organisé, appliquées et recommandées dans les documents de l'UE (notamment directive 2005/36 /CE et norme EN 15565), ne sont pas en vigueur quand la réglementation est abolie. Cela signifie, pour ceux qui ont suivi des formations d'État, perdre leur qualification sans aucune possibilité de faire valoir leurs compétences ou de les mettre en correspondance avec les autres réglementations nationales. Cela est vécu par les guides comme une **perte de motivation**, un facteur important dans l'activité de guide. C'est aussi ressenti comme une dépossession de légitimité, car dans ce contexte le guide cesse d'être partenaire des autorités touristiques et ne pourra plus compter sur la **reconnaissance mutuelle** des services. Ainsi le guide est discrédité au moment où il livre ses services. Il perd les avantages qu'ont les guides dans les pays européens et ne peut pas suivre le principe de **réciprocité**. Dorénavant, les anciens partenaires des guides polonais protègent leurs marchés en imposant leurs règles d'action sans tenir compte des conditions nécessaires pour l'accomplir.

Après l'expérience de la déréglementation, les guides concluent que leur profession doit être **protégée** par la loi. La protection ne doit pas empêcher l'innovation ou l'emploi d'instruments plus souples. Ils suggèrent un ordre qui permettrait d'atténuer les inconvénients de la conformité aux règles sans en compromettre les avantages, tout en élargissant l'accès à la profession. D'après eux, ceci est possible en mettant en place le test d'aptitude basé sur la norme, pour que tout le monde puisse s'y essayer sans être obligé de suivre des formations coûteuses.

Il ne faut pas tant une nouvelle réglementation qu'une réglementation plus adaptée, flexible. Est-elle possible à mettre en place ? C'est une autre question. Selon la Fédération européenne des associations des guides professionnels, la profession n'a pas vraiment besoin d'une régulation stricte, mais d'être protégée et reconnue de manière adéquate par le gouvernement et les autorités responsables. Il n'est pas question ici de réguler le moindre détail, ce qui serait désavantageux, mais il faut un cadre où il serait possible d'empêcher la pratique suivante : si quelqu'un, dans les rues d'Amsterdam, se contentait de parler de la prostitution dans la capitale hollandaise et ne disait rien de la culture, de l'histoire de la ville et de la région, cela produirait à terme un impact néfaste pour toute la destination des Pays-Bas.

Selon le ressenti des guides rencontrés, la flexibilité du régime est un sujet dont les pays libéraux se réjouissent. D'après ces derniers, la réglementation peut être ainsi appliquée d'une manière spécifique aux différents contextes et malgré les **conflits** entre les pays qui cherchent à imposer leur ordre aux pays voisins à travers la jurisprudence¹⁵¹.

Après une dérégulation récente, dans les pays comme la Pologne ou le Portugal, la protection du titre est souvent évoquée par les guides. Après ce changement du cadre légal de l'activité, la notion de **guide** est utilisée dans le sens propre et dérivé. La protection du titre est vue comme un moyen pour réduire la **concurrence déloyale** sans impacter le flux des visiteurs. Dans le cas opposé, ceux qui proposent les tarifs les plus bas seraient toujours gagnants. Ils attirent l'œil des agences et **des visiteurs** mais uniquement **avant le service**, car après il sera trop tard pour renégocier.

Le regard des pays où la profession a été récemment déréglementée

En 2009, au Portugal la profession de guide a été déréglementée et, durant quelques années, les professionnels se sont retrouvés dans un « **vide juridique** » jusqu'à ce que les associations et établissements d'enseignement prennent le relais de la régulation, organisent la formation et la qualification.

Au moment où le cadre législatif de l'activité de guide qualifié disparaît en Pologne, en 2012, le terme « guide » est associé au sentiment de sécurité de la personne guidée, au transfert de connaissances fiables, au diplôme de la licence, au casier judiciaire vierge et à un certificat de bonne santé physique. Encore aujourd'hui, les guides apparaissent comme les ambassadeurs

¹⁵¹ Les pays où la profession est protégée par le gouvernement réclament que cet ordre soit respecté par les pays où cet ordre n'existe pas, comme dans le cas de l'Autriche et de la France pour l'Allemagne et de la Lituanie pour la Pologne et la Lettonie où les guides sont protégés et ne sont pas libre de guider sans être qualifiés pour le faire.

de leur pays auprès des touristes étrangers. C'est un relais d'information puissant, pourtant délaissé par le gouvernement et les recruteurs, car les procédures administratives sont devenues sans objet. Par conséquent, seul le système de formation assure l'organisation du métier et la qualité du service. « En Pologne, la profession de guide a toujours été une activité occasionnelle mais épanouissante, qui procure des loisirs et une satisfaction. Mais, depuis 2012, elle demeure ensevelie sous les ambiguïtés juridiques et administratives¹⁵² ».

Peut-être parce que dans les pays où il n'est pas dans l'usage de réglementer la profession de guide, ce sont les musées et les monuments historiques, souhaitant travailler uniquement avec des guides qualifiés, qui organisent les formations et contrôlent l'activité à leur façon. Cette différence de vision viendrait plutôt de là que des ministères.

La profession de guide sert souvent d'exemple dans la réflexion de la Commission sur la mobilité, mais partant d'une idée fautive que ces professionnels se déplacent constamment¹⁵³. Or, les guides sont établis et formés pour travailler sur le territoire spécifique d'un site, d'une ville ou d'un pays. Il est vrai que, surtout dans les petits pays, ils se forment et passent les accréditations pour pouvoir travailler sur toute destination. Il est aussi vrai que souvent les tour-opérateurs cherchent des guides qui acceptent de se déplacer avec le groupe et de combiner les deux rôles de guide et d'accompagnateur. De telles conditions favorisent le maintien d'un flou autour des statuts de guide et d'accompagnateur, même si depuis 2003 les fonctions sont distinguées. Face à cette question de la **mobilité** et malgré les différentes interprétations de la réglementation européenne et du principe de liberté de circulation, les pays affrontent des questionnements similaires : concurrence déloyale, accords financiers défavorables à la situation des guides, qualification des professionnels, précarité.

L'Europe des guides ne suit pas les divisions politiques habituelles. Par exemple, si nous divisons le monde entre Anglo-Saxons et Romains, les pays orientaux resteraient à l'écart. Il en va de même pour la division Nord-Sud : « Il est impossible de diviser les pays en deux ou trois groupes, à cause des systèmes spécifiques, et il est important de préciser si on parle des **praticiens** (les guides) ou des **concepteurs** (les ministères) ».

L'ensemble des pays s'accorde toutefois sur deux éléments :

- un **examen d'aptitude** pour accéder à l'exercice ;

¹⁵² Entretien avec guide expert polonais, représentant de l'association des guides polonais : W imieniu Krajowego Samorządu Przewodników Turystycznych PTTK Stanisław Kawęcki – przewodniczący. Wrocław, 2016

¹⁵³ They think that we move from country to country, we cross borders and we are the first profession who moves to the other countries. (FEG, Tessaloniques, 2017)

- le deuxième élément est une forme d'identité : tout le monde a un certificat, un diplôme, **un badge prouvant la certification**. Il peut être délivré par le ministère, l'université, un centre de formation ou une organisation professionnelle, mais tous les guides européens ont un signe qu'ils mettent sur leur sac pour se distinguer des autres en tant que guides qualifiés, pour être reconnus dans les rues, les musées ou les sites.

La politique de visibilité pour sortir de la concurrence déloyale

Les *Blue badge guides*, à Londres, peuvent servir d'exemple de labellisation reconnue dans le monde entier comme un gage de qualité suprême. Les guides au Danemark ont aussi créé leur marque, les *Red badge guides*. Plusieurs autres pays se sont penchés sur la question de la visibilité des guides. Ici, les partenariats jouent un rôle principal.

Il est possible de chercher des costumes de travail, mais intéressant surtout de **savoir vendre ses services**. Comment gagner davantage de parts de marché ? Puisqu'il n'est plus possible de compter sur personne, ni les tour-opérateurs, ni les croisiéristes, ni le gouvernement qui devient lui-même un opérateur, il faut une solution. Plusieurs opportunités existent : les plateformes numériques, les pages électroniques, mais il n'est pas du tout évident de **travailler en direct avec la demande**.

Il est à noter que visibilité et transparence représentent une protection contre les guides illégaux. Celle-ci est mise en place *via* les associations qui promeuvent leurs membres autant que possible, même si c'est un travail à faire entre deux visites, non rémunéré et coûteux en temps et en énergie. Il reste que le marché sur lequel se trouvent les guides est complexe, marché où tout le monde est en concurrence avec tout le monde. La recherche pour faciliter le contact direct entre guide et client préoccupe de plus en plus la profession.

L'émergence des plateformes numériques pointe un besoin de domiciliation des sites dédiés. Ces sites ne sont pas les plus simples à créer, ils doivent être interactifs, avec des possibilités de paiement en ligne, de réservation et d'annulation, ainsi que des mises à jour instantanées. Il est important que le client puisse voir si le guide, et quel guide précisément, est disponible, et cela n'est pas facile à organiser, selon l'association des guides suédois.

Parmi les bonnes pratiques, il est évoqué que l'âge des guides n'est pas le plus important à indiquer par rapport à l'expérience, aux langues de travail, aux hobbies, aux **accréditations**, et éventuellement aux prix quand il s'agit de syndicat. A noter que les coordonnées personnelles ne doivent plus être affichées, selon les lois récentes de protection des données.

Une autre solution existe en Autriche, où après la qualification il suffit de payer les droits pour être guide et avoir une carte professionnelle. C'est un autre moyen de faire respecter la profession. Il est possible de guider sans cette carte, après avoir réglé une certaine amende (dans le cas d'un service de mauvaise qualité, il ne serait plus possible de retravailler avec de nouveaux clients).

Malgré le fait que les guides semblent appartenir à une certaine modernité, au regard des mutations du travail à l'œuvre, beaucoup ont une **activité libérale** et/ou s'inscrivent dans des parcours de **pluriactivité**. Si l'exercice libéral s'exerce souvent, non sans critique, en qualité de *free lance* ou d'auto-entrepreneur, il procure toutefois du travail aux guides, avec une certaine autonomie dans le choix de leurs missions. Mais, aujourd'hui, les guides demeurent sans protection sociale, avec une **activité saisonnière** à la limite du **cadre légal**. Et pourtant, les guides expriment le sentiment d'avoir beaucoup investi dans leur formation pour une reconnaissance sociale et économique faible.

Par exemple en France, hautement diplômés (bac + 5), maîtrisant plusieurs langues et en **formation continue**¹⁵⁴, les guides reçoivent en moyenne une rémunération d'un « bac +3 » soit une rémunération mensuelle comprise entre 1 500 et 2 000 euros nets en début de carrière et qui s'étale sur 6 mois à quoi s'ajoutent les 6 mois creux. À cet égard, les guides, sans avoir pour autant le sentiment d'une sécurité de l'emploi ou d'un statut protecteur, sont attachés à leur carte professionnelle ou à leur badge de guides qualifiés, perçue comme l'un rares signes de reconnaissance publique. La loi française, intitulée « Liberté de création, architecture et patrimoine » (LCAP) de juillet 2017 confirme une réserve d'activité partielle. Cette question de principe, au sein des administrations de l'État, a donné lieu à de vifs débats entre les services des ministères de la Culture et de l'Économie¹⁵⁵.

Mais ce n'est pas le cas dans 16 pays européens. Ainsi, les guides expriment un sentiment d'injustice quand, dans les ports, en attendant leurs visiteurs, la différence entre professionnels qualifiés et guides profanes s'estompe... Ils se retrouvent, côte à côte, avec ceux qui ont passé leur Licence et ceux qui n'ont rien fait et reçoivent pourtant autant de commandes, pour la même rémunération en travaillant avec les mêmes clients...

En réaction, une affirmation forte est exprimée, celle d'encourager les guides à se former ailleurs et à se faire reconnaître dans chaque aire nouvelle. Il est impossible aujourd'hui

¹⁵⁴ Étude DGE-Atout France relatives aux formations supérieures en tourisme, 2012.

¹⁵⁵ Cette discussion est intervenue dans le cadre des travaux du GT constitué entre les guides et l'administration.

d'interdire à une personne de se déplacer et de guider dans un lieu, mais cela vaut toujours la peine de lui rappeler que lorsqu'elle veut investir de nouveaux territoires, il faut se renseigner sur leur spécificité, respecter les codes déontologiques et culturels locaux, et ne pas accepter de s'y rendre si la compétence locale n'a pas encore été acquise. Cela concerne tous les guides, aussi bien ceux qui se déplacent d'un pays à l'autre, que d'un site à l'autre.

Les directives ouvrent la possibilité aux guides de travailler dans plusieurs pays et c'est plutôt encourageant pour ceux qui vivent uniquement du métier, mais la protection du marché de la main-d'œuvre non qualifiée reste un problème. Pour tout ce qui est extra-communautaire et impossible à réguler, cela reste une **zone de flou**. Face aux phénomènes qui ne sont pas prévus par la loi, ce sont les accords commerciaux qui font droit. Puisque sans aucun accord, aucun travail ne serait possible, et les questions d'accès viennent après la négociation des conditions de travail. À supposer que des accords bilatéraux ou européens ne visent pas expressément les guides ou les agents de voyages (comme par exemple un traité Europe-Chine, ou encore la réflexion dans le cadre du Brexit).

Rappelons que les normes européennes spécifient deux types de guides : ceux qui sont qualifiés et rattachés au territoire par leur formation ; les guides accompagnateurs ou gestionnaires de circuit qui ne sont pas qualifiés et se déplacent avec les groupes. Mais il n'est rien dit par rapport aux **guides illégaux**. Les guides accompagnateurs ne sont pas les guides illégaux, ils sont recrutés par les agences de voyage pour accompagner les groupes.

Pour d'autres, il est difficile de comprendre pourquoi certains pays se disent qu'ils réglementent toujours la profession, alors que dans les directives européennes il est clairement dit que l'activité n'est pas réglementée. La libre circulation est garantie à travers la certification. Ce fait n'a rien à voir avec les individus qui s'autoproclament guides (les personnes qui louent leur appartement sur Airbnb, les chauffeurs de taxi, etc.). À part le Code administratif qui prévoit les cas de travail illégal, il n'y a pas de moyens de les arrêter.

Après la question des professions réglementées en 2016, la Commission européenne a concentré son attention sur les logements de type Airbnb et à leur lien avec les pratiques touristiques culturelles. Souvent, le service du logement collaboratif inclut aussi le service du « guidage », assuré par des individus qui ne sont pas guides. Ce qui ouvre encore une porte à l'exercice illégal de la profession *via* la certification d'accueil tolérée par la Commission. Il n'y a pas aujourd'hui de volonté de réguler quoi que ce soit au niveau européen, au contraire, les villes sont libres de fonctionner à leur guise.

Les guides qui sont établis sur le marché ne manquent pas de travail. Mais plusieurs d'entre eux voient des accompagnateurs étrangers venir avec des groupes scolaires et travailler dans la ville en tant que guides. Cela leur paraît injuste, mais la question « que faire ? » reste sans réponse.

Les cas sont nombreux où les guides après une journée de travail abandonnent leur activité. Et puisqu'il n'y a pas eu d'investissement personnel, ces individus n'ont pas beaucoup à perdre, ils ne sont pas formés, ils n'ont strictement rien fait pour devenir guides ; c'est peut-être la raison pour laquelle ils ne respectent pas ce travail en acceptant de travailler pour une rémunération insuffisante et de faire mal le travail. De plus, une telle concurrence est difficile à démontrer. En conséquence, et après la déréglementation de la profession en Pologne, le chiffre des guides a diminué significativement, car il ne reste plus de raison légale pour guider.

Les guides invitent à imaginer si, un jour, il ne restait aucune réglementation en Europe, seule la qualification compterait et garantirait le service professionnel délivré par un guide, et non par les autres individus. Dans ce contexte, le concept de **libre établissement** prendrait tout son poids. Alors, si le guide s'établit sur un territoire autre et ouvre une microentreprise, il a en effet l'obligation d'être qualifié. Mais si c'est quelqu'un de passage, il n'y a pas de barrières prévues pour l'arrêter.

L'éducation des guides dans le contexte déréglementé

La recommandation de la Commission d'harmoniser les programmes d'éducation, de formation professionnelle et de qualification est comprise par les guides dans les pays où la profession est déréglementée, comme la valorisation de leur activité. En effet, ils confirment que c'est un travail qui nécessite une préparation ciblée et accompagnée que les organismes de réinsertion à l'emploi ne proposent pas et les établissements n'auront plus de raisons de l'assurer. Ce fait encourage les guides à suivre la formation dans un cadre mieux établi ; cela veut dire : rester travailler à tel endroit où la formation est acquise. Cela obligera le pays où la profession n'est pas réglementée à engager des **guides étrangers**. Ainsi, la déréglementation de la profession est vue par les guides comme un désavantage non seulement pour le métier de guide, mais aussi pour le visiteur et l'État.

Les guides de tous les pays européens expriment le besoin d'être « **protégés** » davantage, mais dans leur situation particulière. Ils sont conscients de l'impossibilité de contrôler toutes les situations de guidage, ou d'empêcher les groupes de venir avec leur propre

accompagnateur, mais ils espèrent convaincre leurs employeurs de la nécessité d'un guide local qualifié qui pourrait réduire ce phénomène.

La manière dont les guides mobilisent leur **territoire professionnel** ne permet pas de superposer les directives européennes de manière automatique et nécessite la combinaison des éléments suivants :

- l'analyse empirique et comparative de la situation,
- la prise en compte du débat politique,
- la prise en compte des décisions collectives,
- le recours à un expert compétent pour évaluer les décisions de régulation.

Les traditions politiques ainsi que les spécificités administratives ou la nature de l'activité devraient indiquer la méthode à privilégier. Après la crise, telle que les attentats par exemple, la tendance à prendre des décisions faisant appel à des méthodes politiques se renforce. Les petits pays privilégient de se baser sur les études comparatives, les pays décentralisés vont davantage mobiliser la méthode consensuelle. Mais, dans tous les pays où la réglementation de la profession existe, elle n'est pas pensée pour inclure les professionnels qui sont déjà sur le marché et exclure ceux qui se sont trompés de métier. La réglementation sera toujours imposée d'en haut, mais les initiatives d'organisation devraient venir conjointement des guides et des tour-opérateurs. D'ailleurs le rôle des tour-opérateurs est largement sous-estimé par les guides ou très peu discuté. Et ce n'est pas à l'éducation d'intervenir pour résoudre ce problème.

Il est évident qu'économiquement il n'est pas intéressant de déréglementer le tourisme, car cela veut dire perdre des revenus dans le budget, remarquent les guides rencontrés. Alors, ce que dit la Commission est une chose, mais non pas tous les pays qui veulent suivre ces recommandations. Ce n'est qu'une question purement économique, nous le voyons à travers le recours aux **normes standardisées**. Certains pays les passent sous silence.

Les guides attirent l'attention sur le fait qu'il est important de distinguer directives et réglementations. Les directives montrent une direction aux gouvernements, alors que chaque pays a une liberté décisionnelle pour les transposer à sa manière. Actuellement deux approches coexistent : libérale au Nord, conservatrice au Sud. Ces deux visions deviennent visibles dans la manière de décrire la nature de l'activité.

Annexe n° 13 : La construction des objets d'étude. Synthèse des travaux sur les aspects spécifiques du guidage dans un contexte international globalisé

Dans la réflexion suivante il s'agit de présenter le cheminement de notre pensée et la construction des objets théoriques qui entourent le phénomène du guidage dans le volume I. Plus précisément nous tenons à détailler plus loin la construction du Tableau 3 présenté dans le volume I, p.60 : « Thématiques liées à la profession de guide dans le monde (1981, sauf compétence à 2018) »

Nous présentons ici les études de cas portant sur des aspects spécifiques du guidage, complétant les ouvrages généraux que nous avons mobilisés dans notre propre réflexion. Cette 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*) ». Rappelons-nous que nos critères de sélection des ouvrages étaient : 1) saturation des données, 2) transférabilité des exemples, 3) fiabilité des références.

1.

L'analyse du discours des guides professionnels permet de définir leur fonction. Il s'agit de la fonction de représentation du lieu, qui est identifiée comme un des angles morts dans la conception de la visite guidée. Toute visite crée des espaces politiques¹⁵⁶.

2.

Les visites guidées sur les sites dont la fonction est de promouvoir la paix, sont conçues autour des conflits géopolitiques. Cependant, il existe un écart entre le discours tenu par le site et celui qu'on peut observer à travers les visites guidées. Ce fait souligne une absence de volonté chez les décideurs de formuler une politique cohérente de la transmission¹⁵⁷.

3.

¹⁵⁶ Hallin A. et P. Dobers P., "Representation of Space. Uncovering the Political Dimension of Guided Tours in Stockholm", in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, Volume 12, 2012 - Issue 1: Guided Tours and Tourism.

¹⁵⁷ Alon Gelbman & Darya Maoz, « Island of Peace or Island of War: Tourist Guiding » in *Annals of Tourism Research*, Volume 39, Issue 1, January 2012, p. 108-133.

Les dissonances des discours sont constatées surtout dans les usages de l'humour, qui est mobilisé plutôt pour garantir le confort des visiteurs et susciter leur intérêt pour les commentaires du guide. Ainsi il devient inévitable de questionner les contenus produits pour « séduire » les visiteurs¹⁵⁸.

4.

La rencontre entre le visité et le visiteur est marquée par un jeu de pouvoirs. Les guides mettent en place des stratégies de communication et les tactiques de résistance secrètes et informelles face à ces pouvoirs. Ainsi l'authenticité du discours émerge comme un élément central de la négociation des rapports de force¹⁵⁹.

5.

Cette avancée mène vers l'idée que la rencontre visité – visiteur devrait être davantage conceptualisée. Ainsi l'accent est mis sur huit caractéristiques clés des situations sociales que représente la visite guidée : elle poursuit un objectif, repose sur des règles établies en amont de l'intervention, elle nécessite des rôles précis, doit inclure des éléments consensuels de contenu avec le discours officiel situé, la visite se divise en séquences, ce sont les structures cognitives, et elle est située dans son environnement par la pratique langagière¹⁶⁰.

6.

La conceptualisation de la rencontre entre visité et visiteur est assurée par les guides ; elle passe aujourd'hui par la notion de médiation, ce qui prescrit au guide un rôle¹⁶¹ de médiateur. Or, dans la fonction de médiateur de la culture agissant en guide, on ne questionne pas la dimension politique de la profession de guide. La notion des guides comme médiateurs de la culture locale ne tient pas compte de l'élément politique de la profession de guide : « Governments use tourism strategically in order to address issues of national significance »¹⁶².

7.

Si on devient guide en acquérant des connaissances spécifiques lors des formations (comment mobiliser les discours internationaux pour représenter et valoriser le patrimoine naturel et culturel authentique et local). Pourtant, dans l'interaction personnelle avec les touristes, les

¹⁵⁸ Anja Pabel & Philip L. Pearce, « Tourists' responses to humor » in *Annals of Tourism Research*, Volume 57, March 2016, p. 190-205.

¹⁵⁹ Lei Weia Junxi & Qianb Jiuxia Suna. « Self-orientalism, joke-work and host-tourist relation » in *Annals of Tourism Research*, Volume 68, January 2018, p. 89-99.

¹⁶⁰ Philip L. Pearce, « Tourist-guide interaction » in *Annals of Tourism Research*, Volume 11, Issue 1, 1984, p. 129-146.

¹⁶¹ Erik Cohen, « The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role » in *Annals of Tourism Research*, Volume 12, Issue 1, 1985, p. 5-29.

¹⁶² Heidi Dahles, « The Politics of Tour Guiding: Image Management in Indonesia », in *Annals of Tourism Research* Volume 29, Issue 3, July 2002, p. 783-800.

guides ne reproduisent pas purement et simplement les narrations et pratiques apprises à l'école ; ils deviennent plutôt les créateurs de discours nouveaux qui questionnent ou contestent, souvent subtilement, les modèles normatifs¹⁶³.

8.

Pour ce faire, les guides mobilisent la culture populaire globale en passant par les nouvelles technologies dans leur vie personnelle. Ce faisant, ils représentent la vie « glocalisée » autour d'eux comme authentique et « locale », adaptée aux goûts des différents groupes de touristes. De ce fait, le travail de guide devient un lieu privilégié pour étudier le processus de glocalisation¹⁶⁴.

9.

Par ce biais, l'activité de guide rend compte du fonctionnement des pouvoirs locaux. Et il devient nécessaire d'identifier l'esprit des formations conçues pour les guides et de vérifier par quels positionnements elles sont façonnées. Les formations des guides sont les lieux de pouvoir qui se prêtent aujourd'hui à la normalisation. En cela, la catégorisation et le moulage de travailleurs malléables est mise en place pour l'industrie du tourisme parfois dominante dans les régions. Le matériel de formation approuvé par l'UNESCO et ses projections de visions utopiques ont permis de promouvoir une nouvelle "catégorie" de guides touristiques spécialisés, autorégulés que les auteurs appellent *homo turismos*¹⁶⁵.

10.

A ce moment, on se heurte au manque d'études statistiques, qui deviennent importantes. La satisfaction des clients n'est pas connue ou n'est pas analysée ou observée de manière appropriée. Mais, par-là, il s'avère que les guides ont besoin d'améliorer leurs compétences communicationnelles¹⁶⁶.

11.

Les profils des guides observés se distinguent de celui des animateurs ou des enseignants. Ces profils apparaissent lors des visites guidées, qui s'articulent autour de l'éducation informelle et la quête d'identité. L'autorité de ce modèle ne provient pas d'une reconnaissance officielle, mais

¹⁶³ Noel B. Salazar, « Touristifying Tanzania: Local Guides, Global Discourse », in *Annals of Tourism Research*, Volume 33, Issue 3, July 2006, p. 833-852.

¹⁶⁴ Noel B. Salazar, « Tourism and glocalization "Local" Tour Guiding », in *Annals of Tourism Research*, Volume 32, Issue 3, July 2005, p. 628-646.

¹⁶⁵ Chin-Ee Onga & Chris Ryanb & Alison McIntoshb, « Power-knowledge and tour-guide training: Capitalistic domination, utopian visions and the creation and negotiation of UNESCO's Homo Turismos in Macao », in *Annals of Tourism Research*, Volume 48, September 2014, p. 221-234.

¹⁶⁶ Yalcin Arslanturka & Ozlem Altunozb, « Antecedents of Satisfaction in Guided Tours: An Introduction », in *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume 62, 24 October 2012, p. 891-895.

d'une relation personnelle entre guide et visiteur¹⁶⁷ ; l'analyse de cette relation indique le processus de symbolisation.

12.

Les lieux se transforment en attractions touristiques à travers cinq étapes de "sacralisation du lieu" : désignation du nom, encadrement et élévation, enchâssement, reproduction mécanique et reproduction sociale. Ces étapes dans la sacralisation du lieu correspondent à des analogues parlés dans la présentation du guide. Une analyse ethnographique des discours du guide montre comment les figures stylistiques transforme un lieu sans intérêt en un lieu sublime. L'étape de l'enchâssement de discours transforme les touristes en communauté des visiteurs. Ainsi il devient possible d'analyser les procédés de la sacralisation effectuées par le guide, basées sur l'étude des oppositions structurelles et des inversions symboliques qui définissent les types de présentation touristique¹⁶⁸.

13.

Cependant, le rôle de guide n'est pas institutionnalisé et peut être interprété différemment par le guide et les visiteurs. Le rôle du guidage touristique comprend un nombre de rôles auxiliaires qui sont parfois incompatibles. Les guides soulignent leur fonction informative qu'ils cherchent à faire reconnaître. Le discours de guide vise une production de l'expérience touristique unique. La médiation du guide dans le rôle du "courtier de culture" permet ce type de comportement et met en avant des aménagements artificiels du discours¹⁶⁹, jusqu'à nommer les guides « les clercs de la religion civile¹⁷⁰ ».

15.

Nous pouvons l'observer dans le cas des voyages organisés, où la satisfaction du produit dépend directement de la compétence du guide qui assurera l'ensemble des services, vendus en amont aux clients par l'agence. Le guide devient responsable du succès de cette vente¹⁷¹.

16.

"As individual travel becomes more complicated, it is time to re-evaluate the potential of the tour group. Although the image is often still of polyester hordes descending on

¹⁶⁷ Erik H. Cohen & Maurice Ifergan, « A New Paradigm in Guiding: The Madrich as a Role Model », in *Annals of Tourism Research*, Volume 29, Issue 4, October 2002, p. 919-932.

¹⁶⁸ Elizabeth C. Fine & Jean Haskell Speer, « Tour guide performances as sight sacralization », in *Annals of Tourism Research*, Volume 12, Issue 1, 1985, p. 73-95.

¹⁶⁹ J. Christopher Holloway « The guided tour a sociological approach » in *Annals of Tourism Research*, Volume 8, Issue 3, 1981, Pages 377-402.

¹⁷⁰ Shaul Katz, « The Israeli teacher-guide: The emergence and perpetuation of a role » in *Annals of Tourism Research*, Volume 12, Issue 1, 1985, Pages 49-72.

¹⁷¹ Aviva Geva & Arieh Goldmanis « Satisfaction measurement in guided tours », in *Tourism Annals Research*, Volume 18, Issue 2, 1991, Pages 177-185.

out-of-fashion watering holes and the ever more accessible seven wonders of the ancient world, the actuality is that tour groups come in all sizes and shapes and for purposes that often involve “work” and “study”. Americans join tours to meet safe strangers, be guided by experts, meet counterparts, unfold their own personal identities, and learn how to be travelers, as well as to see strange sights and bring back souvenirs, photographs, and tans¹⁷²”.

17.

A travers le tourisme local qui peut être identifié comme une pratique ethnique mettant au centre la culture locale des autochtones, nous voyons un système de relations spécifiques, dites « ethniques ». Elles mettent en place une interaction entre trois catégories d'acteurs : les touristes, les « tourés » (que nous appelons visités, dans notre thèse) et les intermédiaires qui s'interposent entre les deux afin d'organiser la rencontre entre ces deux entités. Cette interaction permet d'observer la division du travail dans ce cas particulier de visite, plus précisément dans le cadre des services hospitaliers¹⁷³.

18.

Les visites guidées, surtout celles qui se déroulent dans le cadre des vacances, comme les déplacements organisés, reposent sur des scénarios d'hospitalité. Alors qu'il existe une littérature abondante sur l'hospitalité, le leadership, rares sont les études qui interrogent le guidage comme une pratique d'hospitalité commerciale.

L'hospitalité comme cadre conceptuel permet d'explorer les relations entre les guides et les visiteurs. Ces relations peuvent durer d'une journée à un mois, le temps du circuit. Pendant ce temps le guide est chargé de l'accueil, mais il est rare qu'il en soit rémunéré. De ce fait, s'impose la problématique d'organisation du travail dans le cadre de l'hospitalité. Dans les pratiques touristiques contemporaines, il a été détecté que les voyageurs se déplacent sans chercher à abandonner leur *habitus*. Ils recherchent plutôt l'extension de leur quotidien sous la forme du confort habituel. Les personnes s'efforcent de se sentir chez eux dans ce monde étrange, même si ce n'est que temporairement, et en même temps ils cherchent à appartenir à des paysages culturels étrangers. Une telle attitude se reflète dans la manière dont les produits touristiques sont achetés et consommés ; les gens achètent de plus en plus d'expériences auxquelles ils peuvent accéder facilement dans des cadres familiers, sûrs et confortables.

¹⁷² Molly G. Schuchat « Comforts of group tours » in *Annals of Tourism Research*, Volume 10, Issue 4, 1983, Pages 465-477

¹⁷³ Pierre van den Berghe, « Tourism and the ethnic division of labor » in *Annals of Tourism Research*, Volume 19, Issue 2, 1992, p. 234-249.

Pourtant, cette situation est paradoxale, car dans ce déplacement les visiteurs aspirent à l'aventure et au confort simultanément. D'une part, les personnes démunies de temps libre cherchent à obtenir un répit temporaire, un ralentissement, une restauration et une compensation du rythme soutenu au quotidien. D'autre part, ils recherchent des activités et des expériences "authentiques" et les plus marquantes. De plus, les visiteurs les recherchent dans des espaces marginaux, parfois peu accessibles sans guide. Les conditions météorologiques difficiles, les risques et dangers potentiels maintiennent ces lieux légèrement hors de portée des visiteurs inexpérimentés. L'industrie du tourisme s'est déjà tournée vers le développement du capital humain pour fournir des services de haute qualité. Leur production et gestion adéquate dépendent majoritairement d'experts compétents, dont les services sont achetés dans le cadre de voyages à forfait.

Des mesures ont été prises pour investir dans le développement des compétences des guides, par le biais de programmes de formation. Par exemple, les normes de qualification et de performance des guides, récemment élaborées, suggérant que les compétences essentielles des guides sont : l'expertise technique, les premiers secours, les compétences en matière de service à la clientèle et de gestion de groupe, l'interprétation de l'histoire naturelle et culturelle et la durabilité.

L'acquisition d'une expertise technique et de compétences en gestion des risques, qui étaient traditionnellement les seules exigences pour guider dans la ville, n'est désormais plus qu'une partie des programmes de formation. Les concepteurs experts de l'organisation du métier mettent l'accent sur des services à la clientèle de plus en plus importants et, donc, sur l'hospitalité, même si ce n'est pas encore clairement défini. Par conséquent, le rôle des guides prend de l'importance progressivement et demeure de plus en plus diversifié, qu'il s'agisse des guides débutants ou des guides experts¹⁷⁴.

19.

Le tourisme de loisir fait l'objet de nombreuses études, où les auteurs accentuent l'aspect émotionnel de l'activité traduit souvent par une notion d'expérience unique. L'expérience unique constitue l'un des éléments clés de la commercialisation des activités de loisirs et du tourisme qui ne prenait pas en compte l'aspect évoqué. Cependant, la vie « émotionnelle » formée par la gestion des émotions au travail, la gestion des émotions en dehors du travail et la stimulation des visiteurs par ce biais, en constitue une part importante. Les visiteurs participent

¹⁷⁴Jelena Farkic, « Outdoor guiding as hospitality work », in *Annals of Tourism Research*, Volume 73, November 2018, p. 197-199.

à la vie des guides tant professionnelle que personnelle. Il est donc important de réfléchir au cadre émotionnel de travail de guide, pour y inclure la vie « émotionnelle » de chacun¹⁷⁵.

20.

Des émotions associées à des objets uniques fondent la notion d'authenticité. Les sites patrimoniaux revendiquent leur authenticité par des visites guidées spécialisées. Il est donc intéressant d'observer également la programmation de ces sites et quelles ressources y sont mobilisées. Une observation des visites guidées permet de cerner le potentiel de l'authenticité ainsi mobilisée, puisqu'il existe un lien étroit entre la revendication d'authenticité et l'autorité¹⁷⁶.

21.

Si le guidage profane est mobilisé pour augmenter l'attractivité des sites marginaux, les guides professionnels qualifiés n'interviennent que dans les centres stratégiques centraux. Le guide moderne est une fusion de deux fonctions, celle d'« éclaireur » et celle de « mentor ». Ces deux éléments se réfèrent aux rôles de leader et de médiateur. Chacun des deux rôles possède un aspect intérieur et extérieur ; nous pouvons les décomposer selon un aspect instrumental, un aspect social, un aspect interactionnel et un aspect communicationnel. La transition entre le rôle instrumental vers le rôle communicationnel représente le processus de la professionnalisation. Le guide professionnel qualifié participe à la régulation du lien social par les gestes normés¹⁷⁷.

22.

La visite guidée, observée dans les termes d'Ervin Goffman, apparaît comme une pratique touristique stigmatisée. En effet, elle (la visite) est conçue en avance, rythmée, structurée où les touristes suivent passivement des itinéraires et des scénarios prescrits. Ils ont un choix libre pour suivre ou ne pas suivre l'ordre du guide et de la visite guidée, mais les deux parties sont interdépendantes par la coproduction du sens. Selon l'acception que donne Goffman de l'interaction, si le guide a rôle précis, le visiteur l'acquiert aussi pour pouvoir participer à la mise en scène de la visite guidée. Suite à ce constat, il devient possible d'affirmer que pour y

¹⁷⁵ Sandro Carnicelli-Filho, « THE EMOTIONAL LIFE OF ADVENTURE GUIDES », in *Annals of Tourism Research*, Volume 43, October 2013, p. 192-209.

¹⁷⁶ Yemima Cohen-Aharoni, « Guiding the 'real' Temple: The construction of authenticity in heritage sites in a state of absence and distance », in *Annals of Tourism Research*, Volume 63, March 2017, p. 73-82.

¹⁷⁷ Erick Cohen, « The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role », in *Annals of Tourism Research*, Volume 12, Issue 1, 1985, p. 5-29.

participer il faut une tactique, les guides en emploient, et donc les visiteurs aussi pour adhérer ou pour se désengager dans l'organisation de la visite guidée¹⁷⁸.

23.

Un jeu évoqué attribue donc un rôle central dans la mise en relation des guides, au sein des agences réceptives, et des touristes ; ce qui devient un aspect performatif du guidage nécessitant un savoir-agir spécifique. Ces compétences performatives impliquent des manœuvres complexes, dans les cultures indigènes et étrangères, comme la médiation interculturelle, le rôle d'éclaireur et de mentor, la négociation des itinéraires, la gestion de l'incertain en tenant compte des spécificités culturelles et de la coordination des mouvements de groupe dans l'espace. Ce fait implique la notion de performance. Les aspects performatifs du guidage impliquent, à leur tour, des interprétations et des médiations, par le biais de la communication verbale et corporelle. Ceci questionne la motivation et l'engagement des guides dans le processus de création des moments intenses par le biais de récits, ce qui devient un défi. Pour l'observer, deux possibilités peuvent être envisagées : comme un résultat de la formation prolongée et hybride, ou comme une nouvelle approche pragmatique de l'activité de guide¹⁷⁹.

24.

Ainsi, face à l'évolution des attentes des touristes, de l'évolution de l'économie de l'expérience et des nouvelles technologies, une demande forte concernant un récit spécifique est observée. L'observation des récits des guides permet d'identifier quatre catégories majeures de récits, qui correspondent aux quatre groupes de guides suivants : les guides officiels, les guides alternatifs, les guides d'entreprise (circuits commerciaux, événements et autocars) et les guides relationnels (guides bénévoles). Chaque groupe mobilise des techniques spécifiques et produit des contenus distincts. Ainsi devient visible une tendance à mobiliser des techniques expérientielles centrées sur le tourisme de niche¹⁸⁰.

25.

De ce fait, la fonction de guide se précise, il demeure définitivement détaché du guide accompagnateur par les compétences spécifiques – dont une des caractéristiques dominantes est l'usage d'une langue étrangère en tant que langue de travail. Son importance est décrite à travers l'analyse de la dynamique du groupe, de la création d'expériences uniques, du

¹⁷⁸ Jonas Larsen & Jane Widtfeldt Meged (2013), Tourists Co-producing Guided Tours, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 13:2, 88-102.

¹⁷⁹ Mikael Jonasson & Nicolai Scherle (2012), Performing Co-produced Guided Tours, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12:1, p. 55-73.

¹⁸⁰ Jeroen Bryon (2012), Tour Guides as Storytellers – From Selling to Sharing, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12:1, p. 27-43.

divertissement. A cela s'ajoutent les compétences de représentation, de la création d'images, et les capacités de respecter le contrat constitué des programmes et de la compréhension claire des identités à représenter¹⁸¹.

26.

L'évolution mentionnée participe à l'immersion de la notion de consommateur, qui fait évoluer la compétence de guide. Dès lors, il est engagé à établir un paysage d'expériences thématiques et sécurisées, ce qui est une condition préalable à l'immersion. La performativité du guide est régie par des normes de qualité de service qui mènent vers les estimations de la plus-value de son activité professionnelle. La plus-value qu'apporte le guide consiste en la capacité de permettre l'immersion du consommateur dans le paysage d'expérience. Dans ce rôle, le guide s'occupe et se concentre sur l'implication de chaque individu et sur les processus de création de sens. Cela dépasse la définition de la qualité du service et de la satisfaction. Les capacités du guide d'agir en conteur, en médiateur prennent de l'importance et conduisent à questionner l'efficacité du guide. Le guide efficace peut renforcer l'engagement des touristes et provoquer une transformation de ceux-ci en faisant d'une expérience ordinaire une expérience extraordinaire¹⁸².

27.

Ces changements se reflètent dans les programmes de formation où les étudiants sont sensibilisés aux spécificités du guidage de plus en plus spécialisé, en prenant en compte les promoteurs des destinations, les concepteurs du cadre stratégique, la notion de médiation et les facteurs influençant les comportements des touristes¹⁸³.

28.

On suppose que les guides touristiques ont la possibilité unique d'améliorer la connaissance, la compréhension et l'appréciation d'une destination par les visiteurs et de contribuer, ainsi, à la durabilité. Le contenu des programmes de formation se distingue par une forte variabilité en ne comprenant pas de notion de durabilité, ni de comportement des visiteurs.

¹⁸¹ Gurel Cetin & Sukru Yarcin (2017), The professional relationship between tour guides and tour operators, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17:4, p. 345-357.

¹⁸² Ann Heidi Hansen & Lena Mossberg (2017) Tour guides' performance and tourists' immersion: facilitating consumer immersion by performing a guide plus role, *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17:3, p. 259-278.

¹⁸³ Areej Shabib Aloudat (2017), Undergraduate students' perceptions of a tour-guiding career, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17:4, 333-344.

Les conséquences, en matière de gestion de la compétence du guide professionnel, se concentrent sur l'amélioration des programmes de formation¹⁸⁴.

29.

De là, il devient nécessaire de revenir sur le rôle des sites et du patrimoine. Les sites ne sont pas seulement « lus » et visités, mais aussi « écrits ». C'est le rôle de la visite guidée, elle est la force créatrice du site. C'est une situation spécifique qui marque la limite entre le réel et le spectaculaire, entre l'illusion et l'authenticité. Si le site est construit par le récit du guide, il est aussi construit par le regard actif du touriste. La manière dont ils adhèrent aux illusions de l'industrie touristique, et en acceptent l'interprétation du guide, engage des pratiques spatiales puissantes qui construisent les sites visités¹⁸⁵.

30.

Les visites assurées par les bénévoles – contrairement aux visites guidées assurées par le guide professionnel qualifié – apparaissent davantage dans le cadre de l'économie collaborative. Organisées au sein d'un réseau non formel mais solide, ce type d'activités a tendance à perturber le fonctionnement traditionnel du marché local. Les entreprises de visites guidées gratuites fonctionnent comme des organisations communautaires dans le cadre de modèles commerciaux d'extraction. Elles changent la donne dans le domaine des visites guidées et, en fin de compte, dans le domaine du tourisme. Depuis l'Antiquité, les visites guidées évoluent en miroir avec la société. La pratique résiste dans le temps tout en étant ouverte aux innovations, dont les dernières proviennent du cadre de l'économie collaborative¹⁸⁶.

31.

Les visites guidées, qui existent depuis l'Antiquité, ont évolué et se sont transformées au fil des siècles, s'adaptant aux constantes évolutions de la société. Elles sont à la fois résistantes et ouvertes à l'innovation. L'une des dernières innovations en matière de visites guidées se trouve dans l'économie de partage, qui reflète une tendance majeure du tourisme actuel. C'est un régime dont le marqueur dominant est la flexibilité, et qui vise la réutilisation des ressources à un coût particulièrement bas. Ces modèles sont encouragés par le développement des

¹⁸⁴ Ester M. Pereira & Reidar J. Mykletun (2017), To what extent do European tourist guide-training curricula include sustainability principles?, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17:4, p. 358-373.

¹⁸⁵ David Overend (2012), Performing Sites: Illusion and Authenticity in the Spatial Stories of the Guided Tour, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12:1, p. 44-54.

¹⁸⁶

technologies et par le fonctionnement des organisations sans but non lucratif qui a le potentiel de transformer le marché¹⁸⁷.

32.

Nous avons vu que l'interaction entre le guide et les visiteurs constitue la plus-value de son action. Au regard des autorités locales, cette interaction repose sur le savoir et le savoir-faire du guide et sur ses compétences organisationnelles, mobilisées dans le domaine de la gestion de la sécurité. Le guide est engagé pour produire des expériences ludiques avec une exposition minimale aux risques ; pour favoriser l'apprentissage, divertir, mettre en relation et garantir les comportements respectueux de l'environnement visité. Dans ce cadre, il lui revient d'équilibrer les expériences passionnantes et celles qui peuvent provoquer l'anxiété¹⁸⁸.

33.

La manière rigoureuse d'organiser la visite guidée fait l'objet de nombreuses caricatures, mais c'est également la spécificité du phénomène du guidage qui peut être décrit à travers les caractéristiques suivantes : les touristes ne choisissent pas l'objet de la visite, leur temps de visite est limité, la visite guidée soude les positionnements divergents ; le tourisme peut être légitimé par la contribution de l'éducation assurée par la visite guidée ; c'est la possibilité de découvrir un nouveau lieu en sécurité¹⁸⁹.

34.

Les visites guidées urbaines ont généralement pour but d'expliquer le passé et le présent du lieu visité avec une prétention de vérité que le guide obtient en reliant, par son commentaire, l'objet observé avec son environnement dans un contexte historique. De la même manière, le guide peut projeter une vision du futur. Les deux manières de présenter le patrimoine ont la même fonction, celle de nommer (identifier ou reconnaître) le présent¹⁹⁰.

35.

¹⁸⁷ Jane Widtfeldt Meged & Malin Zillinger (2018), Disruptive network innovation in free guided tours, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 18:3, p. 303-318.

¹⁸⁸ Arild Rokenes, Scott Schumann & Jeff Rose (2015), The Art of Guiding in Nature-Based Adventure Tourism – How Guides Can Create Client Value and Positive Experiences on Mountain Bike and Backcountry Ski Tours, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 15:sup1, p. 62-82

¹⁸⁹ Malin Zillinger, Mikael Jonasson & Petra Adolfsson (2012), Guided Tours and Tourism, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12:1, p. 1-7.

¹⁹⁰ Tina Karrbom Gustavsson & Anette Hallin (2013) Guiding in the City of Tomorrow: Materializing the Future Through Future and Present Components, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 13:2, p. 127-138.

Il reste à examiner l'engagement du secteur public dans l'organisation du guidage. Là où aucune formation n'est imposée aux guides, ils ne représentent pas les mêmes valeurs que celles de l'Etat¹⁹¹.

36.

Les guides certifiés sont des travailleurs indépendants et occasionnels, exemplaires et bien formés, sur un marché du travail libéral et concurrentiel. En comparant les pratiques des guides certifiés, il s'avère que les guides s'épanouissent dans le rapport humain, à travers la notion de responsabilité et la participation à un but qui les dépasse (idéaliste ou social). Leurs espaces de travail sont individuels. Les guides s'adaptent au marché du travail concurrentiel en acceptant des tâches supplémentaires, en appliquant des tarifs inférieurs et en maintenant leur employabilité. Les structures organisationnelles – les associations de guides, par exemple – ont du poids dans la négociation des tarifs et conditions de travail avec les employeurs¹⁹².

37.

Face au développement du tourisme culturel, il apparaît essentiel de disposer d'un personnel fiable et compétent pour assurer les missions d'accompagnement devant les œuvres.

Les guides qualifiés interviennent dans les musées et les monuments historiques qui dépendent de ministères différents. Les statuts sont donc ainsi encore plus diversifiés. La diversité des profils des guides freine la mise en place des formations¹⁹³.

38.

Une étude a été menée en Belgique, en France, en Hongrie, en Italie, à Malte, aux Pays-Bas, en Norvège et en Espagne – dans le cadre du projet *Innoguide* – pour mesurer l'intégration de la notion de durabilité dans les programmes de formation à destination des guides. Il s'agit de formations continues, étudiées à travers les compétences clés. Les auteurs de cette étude concluent que la notion de durabilité pourrait orienter les programmes de formation, qui ne la prennent pas assez en compte pour favoriser son application *in situ* à travers l'activité des guides face aux visiteurs méconnaissant l'esprit du lieu. Il est ajouté que le contenu des programmes de formation, en Europe, n'est pas homogène. Pereira et Mykletun suggèrent qu'il est nécessaire d'observer l'organisation des formations.

¹⁹¹ Ester M. Pereira & Reidar J. Mykletun (2012), Guides as Contributors to Sustainable Tourism? A Case Study from the Amazon, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 12:1, p. 74-94.

¹⁹² Jane Widtfeldt Meged (2017), Guides crafting meaning in a flexible working life, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 17:4, p. 374-387.

¹⁹³ Lydie Tuton & Noël Le Scouarnec, « L'évolution des statuts et des qualifications des guides interprètes et des conférenciers », in *Tourisme et culture, Cahier Espace* n° 37, 1994.

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'industrie¹⁹⁴.

39.

La compétence de guide ne s'improvise pas. Elle est acquise par la formation fondée sur une expérience de voyageur, les techniques de sécurité, d'animation de groupe, mais aussi sur les connaissances culturelles, de l'environnement, qui ne peut pas être standardisée. Accueillir un client qui découvre pour la première fois le Tibet ou animer un groupe au Spitzberg n'est pas standardisable ; le savoir-faire existe, quelques techniques demeurent, mais l'essentiel reste d'être capable de s'adapter aux attentes d'une clientèle qui, selon les circonstances, selon les motivations, n'a pas les mêmes aspirations¹⁹⁵.

40.

Une théorisation accrue du phénomène du guidage est observée depuis 2010. La recherche autour des guides se situe principalement dans les pays occidentaux et en Asie. Il est important de noter que les travaux théoriques servent plutôt aux guides pour parfaire leur production, mais l'expérimentation, le perfectionnement et l'élaboration de nouvelles méthodes, voire d'une nouvelle théorie, sont limités¹⁹⁶.

41.

A partir d'une analyse de la conception de la visite guidée définie comme une pratique didactique orientée vers la communication des valeurs patrimoniales nous pouvons observer comment la visite forme à la fois le cadre et le contenu de l'activité de guide. Stulpinaite détecte une lacune méthodologique dans la conception des contenus patrimoniaux, surtout quand il s'agit de patrimoine immatériel. L'auteur questionne en particulier l'ambiance et l'esprit des visites guidées assurées par un guide professionnel, qui a pour but de convertir un simple déplacement dans l'espace en expérience patrimoniale dans son contexte naturel. L'auteur souligne l'importance d'une présentation structurée – condition nécessaire à la transmission des contenus visités. Pendant la visite guidée, il s'agit d'une information spécifique, orientée vers

¹⁹⁴ Pereira E.M . et Mykletun R.J., « To what extend do European tourist guide-training curricula include sustainability principles ? », in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, Volume 17, 2017 - Issue 4: Guided Tours and Tour Guiding.

¹⁹⁵ Philippe Calmels, « Une animation non standardisable. Le rôle du guide-accompagnateur de Terres d'Aventure », in *Accueil et animation, Cahier Espace*, n°48, 1996.

¹⁹⁶ Rosemary Black, Betty Weiler & Hanyu Chen (2019), Exploring theoretical engagement in empirical tour guiding research and scholarship 1980–2016: a critical review, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 19:1, p. 95-113.

une observation des objets situés, afin de comprendre leur signification dans le contexte géopolitique. C'est aussi un moyen d'accéder à la mentalité locale et à ses expressions artistiques. L'auteur conclut que ce type d'activité nécessite une attention particulière pour les traditions de transmission des valeurs¹⁹⁷.

43.

Le rôle des guides touristiques dans la transmission d'informations, l'offre d'explications et le développement de récits sont devenus un thème de recherche contemporain. Le guide est présenté comme un traducteur de la culture, qui a pour tâche cruciale de sélectionner, de gloser et d'interpréter les curiosités. Sur la base de l'observation des participants aux visites guidées, l'article montre que très souvent les récits et les messages des guides ne présentent pas ce lieu comme un site de paix (ainsi que son nom l'indique), mais comme un site ayant un lourd passé de tensions et de conflits¹⁹⁸.

44.

La phrase la plus souvent citée dans toute la littérature d'interprétation est peut-être celle écrite par un *ranger* anonyme du service des Parcs nationaux aux États-Unis dans un obscur manuel administratif, il y a un demi-siècle : "*Par l'interprétation, la compréhension ; par la compréhension, l'appréciation ; par l'appréciation, la protection*". Lorsque Freeman Tilden a cité le manuel dans *Interpreting Our Heritage*, il ne savait pas que ces quelques mots allaient évoluer vers une orientation philosophique autour de laquelle les interprètes du monde entier allaient bientôt se rallier. Dans cet article, la revendication de Tilden est réexaminée à la lumière de la psychologie cognitive et sociale contemporaine. La chaîne d'événements décrite par Tilden est-elle vraiment solide, ou s'agit-il simplement d'une expression agréable, chaleureuse et floue ? Existe-t-il un fondement théorique solide pour affirmer que l'"interprétation" peut créer une sorte de "compréhension" qui conduirait effectivement les gens à "protéger" les lieux qu'ils visitent ? D'après les preuves rassemblées par la science cognitive, la réponse est oui¹⁹⁹.

45.

Cette étude est menée dans le cadre du projet Leonardo et propose la conceptualisation de la compétence de base de l'interprétation, pour les professionnels intervenant sur les sites

¹⁹⁷ Stulpinaite J., EKSKURSIJOS APIBRĖŽTIS: SAŲOKŲ „LANKYMAS“ IR „SPECIALI INFORMACIJA“ ESMĖ Judita Stulpinaitė Šiaulių valstybinė kolegija Lietuva, 2004.

¹⁹⁸ A. Gelbman & D. Maoz "Island of Peace or Island of War: Tourist Guiding", in *Annals of Tourism Research*. Volume 39, Issue 1, January 2012, p. 108-133.

¹⁹⁹ Sam H. Ham, "From Interpretation to Protection: Is There a Theoretical Basis?" in *Journal of Interpretation Research*, Volume: (2d numérique) : 14 issue: 2, page(s), p. 49-57, 2020 (1ère éd. 2009).

protégés. La réflexion se centre sur la norme européenne relative à la formation des guides et vise la reconnaissance, auprès de l'UNESCO, de ce type de formations par une certification. L'objectif de cette recherche que nous retenons est de proposer les moyens pour inscrire la formation dans la politique conçue autour du concept de durabilité²⁰⁰.

46.

La diversification de l'offre touristique, en Turquie, se caractérise par des approches davantage individualisées du guidage. L'accent est mis sur la notion de la qualité de l'organisation du cadre et des formations des guides turcs. L'auteur constate que dans cette perspective, les guides touristiques mettent en place des stratégies spécifiques d'homogénéisation du système de formation des guides. Cette recherche dresse un état des évaluations des formations provenant des entretiens avec les futurs guides et guides-experts intervenant dans les formations. Elle permet d'identifier un besoin de résoudre des conflits des rôles des institutions qui les dispensent actuellement :

« On remarque diverses applications et programmes concernant la formation de guide touristique : d'abord, il faut résoudre le problème de l'obtention d'un même statut professionnel (corps du métier) suite aux trois formations éducatives différentes. Les fonctionnements des départements de « Gestion de Voyages » et « Guide touristique » nécessitent d'être réétudiées. Il faut ainsi développer des programmes éducatifs universels (homogènes), et avec des résultats concrets, de qualité, qui ambitionnent de former les futurs guides touristiques ».

L'auteur conclut que le développement idéal serait de viser le guidage comme une discipline et d'orienter les formations dans ce sens²⁰¹.

46-49.

Les ouvrages d'**Enos A. Mills** – *Adventures of Nature guides* ou *Author, Speaker, Nature Guide* – sont des recueils de notes personnelles, parmi les premières études sur l'activité de guide²⁰². On peut y lire les premières caractéristiques d'un guide professionnel :

“A versatile background; Good local knowledge and knowledge of the whole outdoors ; an appreciation on nature under all conditions and in all seasons; knowledge of first aid and vigilance in the prevention of accidents; the ability to give all thought and

²⁰⁰ Thorsten L., *The Interpretive Guide. Sharing Heritage with People*, Bildungswerk, interpretation Werleshausen, 2e éd., 2015.

²⁰¹ Kurkcu M., Intervention « évaluation de la Formation de Guide-Conférencier » au 17e CONGRES INTERNATIONAL DU TOURISME, 20 – 23 Octobre 2016, Mugla, pp. 1098 -118

²⁰² Betty Weiler & Rosemary Black. *Tour guiding research. Insights, Issues and Implications*. Coll. Aspects of Tourism, Bristol, Buffalo, Toronto : Channel view publications, 2015, p. 1.

energy to interest their people in nature history; possess a quick eye for the interesting, the beautiful and the unusual; an understanding of human nature and possess tact and ingenuity; understand the eloquence of silence; the ability to control, direct, and divert conversation; is more inspirational than informational; arouse interest by dealing in big principles – not with detached and colorless information; know Shakespeare and many of the great poems, discouraging the picking of wild flowers and universal as nature itself²⁰³”.

Le discours sur le tourisme culturel est avant tout professionnel, politique et institutionnel. Souvent indirectement, ces discours sont fondés sur les textes de l’UNESCO, de l’Organisation Mondiale du Tourisme et sur les chartes de l’ICOMOS. Leurs liens méritent d’être étudiés précisément, car ils sont rédigés par des experts des institutions internationales, qui sont aussi des universitaires²⁰⁴.

Les rapports sur le statut et l’activité des guides ont conduit les autorités à organiser les formations en fonction des résultats obtenus. Les curriculums sont doubles : un cursus théorique – dédié à l’enseignement de l’histoire, de l’histoire de l’art – et un cursus pratique consacré à la mise en situation du guidage et aux stages et/ou parfois aux voyages d’étude. Les rapports ont souvent été orientés pour cerner les besoins des guides et la question qui revient souvent est : comment traduire ces besoins en objets d’enseignement et d’apprentissage sous forme de compétence ? Elle soulève la problématique d’une transposition pédagogique cohérente tant dans le secteur public que privé qui organise la formation pour les guides.

L’interaction entre le visité et le visiteur

Les premières études approfondies sur le statut de guide moderne apparaissent vers les années 1970. Elles ont pour souci de redéfinir et de structurer son activité, qui attire l’attention des sociologues, anthropologues et des auteurs qui cherchent à comprendre les processus de communication dans le contexte des échanges internationaux. Ces échanges sont le plus souvent organisés par les acteurs du tourisme moderne.

Ainsi le département de la Santé, de l’Education et du 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 : *An Anthropological Analysis of the Culture-Broker of Bali : Guides, Tourists and Balinese* en la confiant à **Philip F. McKean**.

²⁰³ Enos A. Mills cité par Roger Riolo in *Traits of a Nature Guide*, 2007 disponible en ligne sur : https://www.interpnet.com/docs/CIT/Traits-of-a-Nature-Guide_Riolo.pdf, consulté en août 2018

²⁰⁴ Saskia Cousin, « L’Unesco et la doctrine du tourisme culturel », *Civilisations* [En ligne], 57 | 2008, mis en ligne le 30 décembre 2011, consulté le 05 décembre 2018. URL : <http://journals.openedition.org/civilisations/1541> ; DOI : 10.4000/civilisations.1541

En 1970 Philip F. McKean fait une enquête où il observe et interroge 108 guides via des questionnaires et 22 agences de voyages ainsi que les autorités publiques à Bali pendant deux ans. Il en ressort un rapport, en 1976, présentant les premières tentatives de définir et de situer l'activité des guides dans son contexte particulier²⁰⁵.

Avant l'ouverture de l'aéroport en 1966, il y avait seulement quelques centaines de voyageurs venant en bateau à Bali. Une fois l'accès aérien organisé, le nombre de visiteurs s'est accru, pour passer à 11 000 en 1969 et à 54 000 en 1974.

Les besoins des voyageurs sont les suivants:

« These tourists come to see « Balinese culture » et ils veulent tous être mis en contact avec le peuple local, mais pour ce faire il faut des interprètes :

« They need the help of a local expert, one who knows how to connect the visitor with the local attractions. The Balinese, on the other hand, need to have an intermediary in order to schedule the dance performances, assist in translating, bringing or an individual [...]. To see Balinese performances. To take photographs and purchase some souvenirs ».

C'est dans ce contexte que nous voyons plusieurs rôles de guides surgir, et l'auteur évoque l'écran possible qui peut exister entre les visiteurs et la population locale, écran que les guides et agents de voyage peuvent parfois réduire – ce qui pose des questions sur la nature de leur activité, et leur statut : *« Who they are, in terms of their background, their training and their values, is not described ».*

Les observations de Philip F. McKean démontrent en 1976 que le guide travaille souvent avec le conducteur de véhicule, ce qui facilite la communication avec les voyageurs. Le guide explique les attractions locales, répond aux questions, raconte des histoires sur l'histoire de Bali ou décrit la vie quotidienne dans l'île. Il constate que la plupart des guides sont embauchés par les agences de voyage et « inclus » en quelque sorte comme un des services à forfait, mais qu'ils savent aussi entreprendre leur activité en libéral en créant eux-mêmes un partenariat avec les aéroports, hôtels, bureaux de la poste. Malgré cela, les guides sont payés par l'employeur et jamais par les voyageurs, mais ils attendent des pourboires après la visite.

Comme les guides n'étaient pas administrés, il était impossible de les quantifier. Les employeurs, soucieux de la qualité de leur service, souhaitaient que les guides aient une formation solide en histoire, sur la culture et les traditions de Bali et connaissent plusieurs langues étrangères pour pouvoir présenter Bali aux étrangers.

²⁰⁵ Philip F. McKean. *An Anthropological Analysis of the Culture-Brokers of Bali: Guides, Tourist and Balinese*. Washington: UNESCO, 8-10 December, 1976.

L'auteur rassemble l'information sur les trajectoires des guides. Les 108 guides interrogés étaient tous des hommes entre 20 et 35 ans ayant de 1 à 5 ans d'expérience professionnelle. Ils étaient tous hautement diplômés et s'exprimaient en indonésien et en anglais, certains parmi eux parlaient le danois, le japonais et le français. 97 sur 108 étaient nés à Bali, mais tous les guides interrogés étaient établis dans l'île²⁰⁶.

Ensuite l'auteur dresse un portrait de guide à travers les propos d'un guide expérimenté et reconnu de Bali : Nyoman Oka. Certaines notions évoquées lors de cet entretien entre le professionnel et le chercheur vont façonner les futurs travaux sur la profession. Selon l'expérience de Nyoman Oka, chacun a sa propre technique pour guider, mais 2 aspects lui semblent les plus importants : ses compétences. Les connaissances historiques et culturelles de la région où le guide opère, la maîtrise de la langue étrangère de travail, et la compréhension des touristes en tant qu'êtres humains avec leurs caractéristiques nationales, leurs besoins individuels et leurs points de vue sur l'histoire et la géographie. La personnalité de guide importe aussi : il doit aimer être en contact avec les humains, visiter des lieux, s'exprimer en ayant une personnalité attrayante.

S'appuyant sur cette étude, Philip F. McKean propose un concept de guide-courtier ou négociateur de culture – *culture broker* que nous avons présenté dans le volume I et selon lequel le guide, dans l'espace fermé de la visite, fait la médiation entre les visiteurs étrangers et les habitants afin de garantir la satisfaction des besoins des deux parties.

« They select aspects of Balinese culture to present to tourists, lead them to special performances, protect them from negative impressions, and assist them to experience, albeit superficially, Balinese life, [...] mediating between and interpreting for those persons from different cultures who desire to communicate and can do so more easily through the service of a guide ».

Ici le guide rencontre deux types de conflit.

- conflit d'intérêts qui est externe, entre la population locale et les visiteurs : d'un côté le guide est payé et employé par ses clients. Ici le rôle de guide est subordonné à un programme, aux intérêts et désirs de ses clients ; de l'autre, le guide représente les savoir-faire et savoir-vivre des Balinais. Pour eux, il est l'enseignant, le confident, le guru. Dans ce cas, le guide a le rôle dominant.

- Conflit de valeurs, aussi, interne : forcer sa nature balinaise et adopter parfois un comportement agressif pour encadrer le groupe dans la manière propre à la culture en face dans

²⁰⁶ Idem, p.15 : “[...], the guides of Bali appear to be young, well-educated males ; almost all are ethnically Balinese, and a high proportion are from the noble castes.”

la position où le rôle n'est pas nettement défini, puisqu'il est payé pour être hospitalisé. Cela vaut également pour l'accès à l'hospitalité des Balinais, dans le cas de la participation des visiteurs aux cérémonies traditionnelles par exemple.

L'auteur identifie deux valeurs principales des guides « courtier de culture » - l'hospitalité et l'écoute. Dans le premier cas, McKean note que la culture d'accueil et d'hospitalité est propre aux guides, puisqu'elle est profondément ancrée dans les valeurs nationales :

« The mentality which would judge 'service' in demanding or exploitative categories is not applicable when the persons doing the serving believe they are receiving a far greater reward in return for their service than the person actually receiving the service ! Service for the Balinese is far from servile. It is road to success, both short-term economic prosperity, and long-term religious rewards. »

Concernant l'écoute, il 'agit ici de la capacité du guide à percevoir et à identifier les besoins et les attentes de son public avant qu'il les exprime à voix haute. Cela permet d'orienter son discours sans que le public profite de l'écoute passive.

Le dictionnaire général d'Oxford résume l'analyse de Philip F. McKean de la manière suivante :

« Guide is a person who shows others the way, especially a person employed to point out interesting sights on a journey or visit²⁰⁷. »

Eric Cohen, une étude pionnière sur les rôles des guides

Dix ans plus tard, en 1985, en Israël, Eric Cohen reprend l'analyse du rôle des guides dans *The origins, structure and dynamics of role*²⁰⁸. Il l'assoit sur deux piliers : la médiation et le leadership selon sa nature, sa structure et sa dynamique et par rapport à l'ancienne vision des *pathfinders* (éclaireurs) et des mentors. Son étude porte essentiellement sur l'aspect dynamique du statut. Il effectue une enquête en 1982 dans les jungles et la ville, en Thaïlande : 25 guides et leurs encadrants sont interviewés. Les données obtenues confirment la double face du rôle de guide qui représente un aspect organisationnel et celui de la médiation. Ce dernier, d'après l'auteur est un phénomène moderne issu d'une évolution des pratiques touristiques. Le chercheur s'appuie sur le concept de courtage de culture (évoqué par McKean) et constate un déplacement d'enjeu vers ces deux aspects²⁰⁹ dans le rôle de guide. Les deux notions de

²⁰⁷ Oxford, Oxford University Press, 1987, p. 383.

²⁰⁸ Eric Cohen, « The tourist guide: The origins, structure and dynamics of a role », in *Annals of Tourism Research*, Volume 12, Issue 1, 1985, p. 5-29.

²⁰⁹ *Ibid.*, p. 15.

médiation et de courtage (*Cultural Brokerage* ou *Bridging*) désignent un seul modèle de comportement professionnel ayant pour but de créer une relation sécurisée entre les visiteurs et les visités sur leur territoire reconnu comme touristique. C'est dans ce contexte que le rôle de guide éclairer - mentor est segmenté par Eric Cohen en quatre fonctions : instrumentale, sociale, relationnelle et interactive²¹⁰.

Fonctions	Compétences
Instrumentale	Orientation, accès physique, encadrement
Sociale	Divertissement, gestion des tensions et de la dynamique du groupe
Interactive	Médiation
Relationnelle	Information, conseil, interprétation

Source : adapté d'Éric Cohen (198,5 p. 17) cité par Betty Weiler & Rosemary Black, p. 22

Il s'agit de l'interprétation de la culture visitée et sa traduction aux visiteurs visant une co-construction du sens de l'expérience vécue : « *The strangeness of a foreign culture into a cultural idiom familiar to the visitor* ». Eric Cohen reconnaît également le double sens de l'évolution du rôle de guide : vers l'extérieur, comme lien social des visiteurs avec l'environnement ; vers l'intérieur, comme interaction entre les visiteurs. Ainsi *pathfinder*, selon l'auteur, devient le *tour leader* et les mentors, les médiateurs. Ces deux faces d'un même rôle évoluent progressivement et simultanément, ce qui correspond à la situation de l'époque.

De nos jours, ce travail d'Eric Cohen est repris par de multiples chercheurs qui s'intéressent au statut des guides : « *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* »²¹¹ ; « *[...] the guide's mediatory role, also considered by Cohen as a primary role of the professional tour guide* »²¹². Ainsi, le rôle de guide s'est transformé à présent en celui de guide-interprète, guide-conférencier ou guide

²¹⁰ Betty Weiler & Rosemary Black, *Tour guiding research: Insights, Issues and Implications*, Bristol, Buffalo, Toronto, Channel View Publications, p. 22.

²¹¹ *Ibid.*, p. 23.

²¹² Gayle Jennings & Betty Weiler, « Mediating Meaning: Perspectives on Brokering Quality Tourist Experience », in Gayle Jennings & Norme Polovitz Nickerson, *Quality Tourism Experience*, Jennings & Polovitz Nickerson éditions, 2005, p. 58.

touristique et fonde la confusion qui existe entre *tour-leader* et *tourist guide* jusqu'à 2003 et l'élaboration de la terminologie européenne normalisée.

Conceptualisation du rôle des guides professionnels

Dans « The Tourist guide... »²¹³, l'auteur propose une segmentation des rôles pour les redynamiser et promouvoir éventuellement une nouvelle structure. Cette structuration nouvelle pourrait permettre à chacun de développer les compétences pouvant satisfaire un segment particulier en se concentrant davantage sur les besoins des voyageurs. Ce qui est nouveau que la recherche de satisfaire personnellement chaque voyageur montre qu'il est impossible de structurer l'offre car elle serait alors trop personnalisée :

« [...] that a field which so seek to achieve higher professional standing lacks a consensus on the most basic questions about its practitioners. Clearly a gap exists, for example, between the needs and expectations of a large and growing traveling public and the perceived role of guides. [...] Such an understanding is important in the establishment of standards, policy, core competencies and curricula²¹⁴ ».

La définition du guide professionnel

En 1993, par **Kathleen Lingle Pond** fait un état des lieux de la profession au Canada sur lequel nous nous appuyons dans notre réflexion. Nous retenons surtout :

“These are invigorating times for tour guides around the world. As the twenty-first century draws near, travel and tourism is emerging as the world's largest and most dynamic industry. Tour guides, long the orphans of the industry, are now entering the spotlight²¹⁵”.

Sa réflexion sur le rôle examine le statut de guide dans le monde et cherche à définir l'activité de guide, cette fois dans une perspective anthropologique, par la démarche compréhensive. « *One who conducts tours of a site, city, or region – interprets a particular place and often, therefore, does not travel* », est la définition de guide que Kathleen Lingle Pond propose et qui aujourd'hui demeure largement dépassée.

²¹³ Eric Cohen « The tourist guide... », *art. cit.*

²¹⁴ *Ibid.*, p. 70.

²¹⁵ Kathleen Lingle Pond, *The professional Guide...*, *op. cit.*, préface.

Dans cette étude internationale, le rôle de guide s'étend au-delà de simple accueil et de l'information aux visiteurs :

“Indeed, the tour guide is entrusted with the purest of public relations missions: to encapsulate the essence of a place; to be a window onto a site, city, region, or country; and even to create a mirror for visitors, enabling them to better understand their link to the history and culture of their hosts”²¹⁶.

L'auteur avance qu'il est impossible d'appréhender la profession sans parler des guides des musées. Les *docents*, en effet, sont connus comme les guides les plus efficaces, les mieux formés en tant que guides locaux, mais ils sont aussi le plus souvent bénévoles. Dans la deuxième moitié du XIX^e siècle, les musées se développent beaucoup et offrent des formations pour les professionnels, qui 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 petits musées ont leur système de formation à destination des professionnels engagés, formation centrée autour de la communication de masse et de l'interprétation.

Divergences entre les différentes catégories de guides

Kathleen Lingle Pond constate la coexistence, aux Etats-Unis, de plusieurs catégories de guides et la difficulté de les décrire de manière claire, car cette répartition n'est pas officielle et n'est pas employée de la même manière d'une entreprise à l'autre...

Guides et Tour managers ne se voient pas toujours d'un bon œil. *Les seconds perçoivent* les premiers comme peu sociables, n'ayant pas l'expérience riche du voyage et ayant un regard réduit sur le monde. Les guides, eux, ont tendance à percevoir « the tour manager as one who makes a living by simply coasting along, merely skimming the surface ». Les *Tour managers* sont définis, dans l'ouvrage de Pond, comme nécessitant moins de savoirs géographiques, historiques et culturels spécifiques en relation avec l'endroit visité. Ils accompagnent les groupes, garantissent que les voyageurs ont leurs chambres d'hôtel, la nourriture et qu'ils rentrent bien chez eux.

Même parmi les professionnels de l'industrie, plane la confusion entre *Tourist guides* et *Tour guides*, accompagnateurs.

²¹⁶ *Ibid.*

« Throughout Europe and most of the world, the term Tourist guide rather than Tour guide is used. [...] The role of Tourist guide corresponds to that of the Tour guide. Generally, [they] are much more rigorously trained and more highly regarded, [...] conduct tours in all regions of their country »²¹⁷.

Les compétences des guides

Le plus souvent, les guides sont recrutés après un entretien d'embauche et un premier retour des visiteurs. Le candidat est-il ponctuel, avec une bonne présentation ? Est-il organisé, respectueux, de bon contact ? A-t-il un sens d'humour ?

Kathleen Lingle Pond approche le métier par la compétence, mobilisée dans notre réflexion comme un cadre conceptuel pour penser l'accès à la profession. Ainsi, leadership, aisance à s'exprimer en public, sens de pédagogie et de la didactique, expertise en interprétation et gestion constituent les compétences de base génériques.

Chez l'auteur le leadership est placé en tête dans la hiérarchie des compétences spécifiques au métier ; dans certains cas, affirme l'auteur, il prévaut sur la formation formelle. La particularité de cette relation est qu'elle ne dépend pas uniquement du statut du guide qui l'incarne. Outre-Atlantique, le guide doit se distinguer par son enthousiasme, sa communicabilité, son élégance, sa confiance en soi, sa nature proactive, sa sensibilité à l'autre, sa flexibilité, son authenticité.

L'auteur constate que le guide-leader doit faire preuve de professionnalisme, de charisme, de sens de l'organisation, d'humour, de tact ; il doit savoir prendre des décisions dans les situations difficiles propres au guidage, avoir la capacité de réagir adéquatement face à un comportement provocateur, par exemple. A cela s'ajoutent : la capacité de s'exprimer en public (maîtrise du langage du corps, posture, gestes, regard, maîtrise de la voix, débit, diction, intonation, prononciation, articulation, usage du microphone) ; le sens de la pédagogie (créer les animations mémorables, transmettre sa passion) ; le goût de la communication en privilégiant l'interprétation par rapport à l'information ; la capacité de créer et de raconter des histoires, d'utiliser des expressions imagées.

L'expertise de l'interprétation consiste à savoir mobiliser les différents contenus et à savoir s'exprimer dans plusieurs domaines (nature, histoire, art, architecture).

Kathleen Lingle Pond compare la visite guidée à la conduite d'un orchestre. Même si tous les détails sont méticuleusement planifiés à l'avance, il s'agit d'une expérience unique, d'un

²¹⁷ *Ibid.*, p 17.

processus créatif empruntant à la fois au regard de l'historien, de l'archéologue, du manager, du diplomate, du conteur...

« Being available when the first people arrive allows time for guides to have casual conversation and gain a sense of personalities of the group, so vital to interpretation. [...] First impressions are critical. [...] An impression of the guide as nervous, disheveled, underconfident, unenthusiastic, tired or disinterested can be extremely damaging to the mood of the tour²¹⁸ ».

Se référant à un ouvrage de Blanchard et Peale, Kathleen Lingle Pond souligne l'importance de l'éthique professionnelle des guides à travers le questionnaire suivant : « 1. Is it legal ? 2. Is it banned ? 3. How will it make me feel about myself? »²¹⁹ Il importe de se forger une identité forte reposant sur des valeurs personnelles, car parfois le guide doit représenter plusieurs organismes à la fois dont les visions et logiques peuvent être contradictoires. Donc le libre-arbitre des guides constitue une marge de manœuvre importante et la reconnaissance de la responsabilité dans la relation.

La visite guidée, une pratique culturelle

Michèle Gellereau s'intéresse aux mises en scène sociales de la visite guidée, dans la perspective des sciences de l'information et de la communication, avec une approche communicationnelle dans les expositions, les musées et les lieux patrimoniaux. L'auteur souligne « l'importance de la communication humaine directe et 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 »²²⁰. Par extension, la visite guidée peut être située comme une action de démocratisation de la culture, avec les nouvelles préoccupations de l'accueil et de l'accompagnement... « 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 connaissances »²²¹. On y découvre des activités et des professionnalités, des passeurs de sens et/ou médiateurs culturels (accompagnateurs de visites, animateurs du patrimoine, guides-interprètes et/ou conférenciers, guides-nature, -mineurs ou d'un jour...), avec différents statuts (habitant, témoin, expert,

²¹⁸ *Ibid.*, p.163.

²¹⁹ *Ibid.*, p. 225.

²²⁰ Michèle Gellereau, *Les mises en scène de la visite guidée. Communication et médiation*, Paris, L'Harmattan (Communication et civilisation), 2005, p. 22.

²²¹ *Ibid.*, p. 39.

animateur), inférant autant sur l'activité communicationnelle que sur la représentation de la qualification et de la place du guide.

Michèle Gellereau propose une analyse 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 récits*²²². La visite engage à une expression verbale et non verbale, où la gestuelle d'information comme un « support pédagogique à l'interprétation » est valorisée : « Le guide désigne, montre, explique par les gestes le fonctionnement des objets, dessine un accessoire, une figure, une démarche »²²³.

*« Dans le domaine patrimonial et plus particulièrement dans les visites organisées pour les publics dans certains 'lieux de mémoire', le récit de témoignage se construit souvent en articulant deux types de narration. L'une vise à donner du sens aux lieux, considérés eux-mêmes comme 'témoins' d'un monde et pour lesquels on construit un dispositif de médiation chargé de mettre en scène 'l'esprit du lieu' ; l'autre rend publique la parole individuelle des témoins, par la présence de participants directs ou de médiateurs, ou encore de témoignages enregistrés, récités ou joués »*²²⁴.

Le territoire, qui intègre le processus décrit, prend le rôle d'une ressource et représente des enjeux identitaires des politiques de développement territoriales, appliqué aux éléments qui composent le produit touristique. Ainsi, la mémoire directe des témoins vient à l'appui d'une scénographie de reconstitution dans des lieux touristiques. Il s'agit souvent de partager des témoignages avec des publics différents, dans une perspective culturelle et éducative. Enfin, pour charmer et émouvoir les visiteurs, le « parcours de vie », décliné en portraits singuliers, permet de réunir catharsis et convivialité²²⁵. Ajoutons que le cadre international apporte une condition supplémentaire – il faudrait que ce processus vise la construction de la paix, et

²²² Vincent Meyer, « Michèle Gellereau, Les mises en scènes de la visite guidée. Communication et médiation », *Questions de communication* [En ligne], 11 | 2007, mis en ligne le 01 juillet 2007, consulté le 04 décembre 2018. URL : <http://journals.openedition.org/questionsdecommunication/7423>

²²³ *Ibid.*

²²⁴ Michèle Gellereau. Mémoire du travail, mémoire des conflits. Comment les témoignages se mettent en scène dans les visites patrimoniales. In: *Communication et langages*, n°149, 2006. Témoigner : Mises en scène, mises en textes. pp. 63-75. doi : 10.3406/colan.2006.4617. Disponible sur http://www.persee.fr/doc/colan_0336-1500_2006_num_149_1_4617, consulté en août 2018.

²²⁵ *Ibid.*

réponde au besoin de reconnaissance des travailleurs de l'industrie à l'échelle européenne ou mondiale.

Pour Michèle Gellereau, le tourisme patrimonial est – comme d'autres formes de tourisme – une industrie qui implique la recherche d'un « produit touristique », liant visites de sites historiques, de musées, hébergement, circuit dans une offre globale. L'auteur note que les sites de visite sont encore très éclatés et peu articulés les uns aux autres ; toutefois, l'enjeu de l'inscription sur la liste de l'UNESCO incite à la construction de circuits susceptibles de valoriser tous les éléments du territoire.

Nous avons retenu que la médiation joue à la fois un rôle de « traduction » pour permettre de comprendre le sens historique du récit et un rôle de production : mis en scène pour des publics, le témoignage est refiguré dans des formes communicationnelles qui font revivre « l'expérience » pour la partager. La visite patrimoniale produit une scène dans laquelle la valeur accordée au témoignage se fonde, en partie, sur la capacité de ce dernier à capter l'intérêt et l'émotion du public à l'aide de l'anecdote, du modèle du fait divers, des images poétiques. Le passage d'une visite à un spectacle incite à s'appuyer sur des schémas narratifs simples, à se structurer dans des thèmes connus, intégrant les modèles passés et présents de la communauté locale²²⁶.

Il est également à noter que la visite guidée est largement étudiée dans *Visitor Studies* et *Museum Studies*. Elle y apparaît comme une expérience dans le sens de John Dewey en sciences de l'éducation et encadrée par *naturalistic humanism*²²⁷. Dewey lie l'expérience à deux notions, la situation et l'interaction – cette dernière ayant lieu puisqu'il y a transaction entre un individu et son environnement, dans une situation donnée. Une expérience est immédiatement qualifiable « d'agréable ou de désagréable » mais, surtout, elle façonne les expériences futures et devient à la longue un *continuum*²²⁸. Dans les sciences de l'éducation, la visite guidée est aussi un dispositif de l'éducation non formelle.

« C'est un des acteurs les plus optimisés pour développer la morale qui encourage l'esprit, les émotions et l'expérience éthique et modifie ainsi les relations interpersonnelles. C'est un moyen didactique, d'apprentissage, qui favorise la cohésion sociale et permet d'accepter les nouvelles valeurs, entraîne l'ouverture d'esprit, le sentiment d'appartenance à la communauté. La visite guidée est un moyen approprié

²²⁶ *Ibid.*

²²⁷ John Dewey, *Experience and Nature*. Dover Publication, New York, 1958, p. 1A.

²²⁸ Raymond Montpetit, « Expositions, parcs, sites : des lieux d'expérience patrimoniales », in *Culture et musées*, n° 5, Actes Sud, 2005, p. 111 - 132.

*pour acquérir un comportement esthétique et éthique envers l'environnement, la nature, des valeurs culturelles et morales, avec la nation et les autres*²²⁹ ».

Dans ce domaine, la recherche académique est solide et abondamment documentée concernant la méthodologie, la théorie et l'épistémologie de la visite guidée en tant que concept de l'éducation²³⁰. Le regard complice posé sur la visite guidée vient de là la muséologie, qui la définit de la manière suivante :

*« L'essentiel du travail de guide est de présenter et de démontrer la valeur et la signification historique, scientifique, idéologique et esthétique de l'héritage culturel, à l'aide d'objets, de groupes d'objets, d'images et de documents. Dans les faits, la visite est une activité extrascolaire qui se déroule à l'occasion de fêtes ou à l'issue d'un concours. Malgré tout, la visite doit respecter le contenu d'une leçon en classe. Au cours de la visite, les élèves écoutent attentivement le guide, admirent les objets, prennent des notes et posent des questions »*²³¹.

La visite guidée, ou une conférence dans le milieu muséal, est considérée comme 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 et constitue sa 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*²³² ».

Certains auteurs la reconnaissent comme un système d'instruction systématique de l'éducation, les autres comme un dispositif de l'*expérience muséale* qui encadre le jeu entre trois contextes : personnel, social et physique²³³.

Les guides apparaissent, donc, comme des outils indispensables à l'expérience qui peut être différente : muséale, touristique, urbaine, économique etc. C'est ici que les sabres sont croisés, puisqu'il existe plusieurs manières ou choix de comprendre cette expérience, l'activité des guides et, par conséquent, leur statut.

²²⁹ Vanda Aramaviciute & Elena Martisauskiene. Jaunuoliu dvasingumo kaitos tendencijos globalizacijos procese. Socialiniai mokslai, 3 (53), Vilnius, VPU.p. 36-43. Traduction libre de l'auteur.

²³⁰ 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.

²³¹ Michel Allard et Bernard Lefebvre (dir.), *La formation en muséologie et en éducation muséale à travers le monde*, Multi Mondes, Canada. 2001.

²³² Serge Chaumier, François Mairesse, *La médiation culturelle*, Paris, Armand Colin, 2013, p. 8.

²³³ John Falk, Lynn Derking, *The Museum Experience*, Whalesback Books, Washington (DC), 1994 p. 133 ; John Falk & Lynn Dierking, *Learning from Museums. Visitor experience and the Making of Meaning*, Plymouth, Altamira Press, 2000.

Visite guidée – produit touristique - une autre vision

Une expérience touristique est une expérience culturelle, mais elle renvoie aussi au registre de la consommation. Le comportement de consommation d'un produit touristique peut s'appréhender dans son lien avec la notion d'émotion²³⁴. Autrement dit, les visiteurs consomment l'expérience qui fait partie, ou parfois la base, du produit touristique. Pour cette raison, la recherche autour du visiteur occupe une place importante dans les études sur le statut de guide. Et le comportement de consommateur de la culture est largement étudié, mesuré, estimé²³⁵. Un des premiers constats qui en ressort est que la demande est à penser avant l'offre : « En effet, le produit est d'abord et avant tout dans la tête du touriste et non sur le terrain »²³⁶.

*[...] 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 [...]*²³⁷.

Malgré le nombre d'études sur le comportement, les attitudes et les choix d'un individu qui décide de faire une visite – et qui pourra être perçu comme un touriste, un visiteur, un consommateur ou spécialiste – ces éléments sont encore mal connus en 1997. La plupart des recherches critiques demeurent théoriques, largement effectuées par des philosophes ou des historiens d'art. « Cette analyse des publics s'est établie en général soit à partir d'une méthodologie de type béhavioriste, soit à partir de la théorie classique de la réception »²³⁸. Même si, déjà à l'époque, nous savons que bien connaître les comportements du consommateur culturel est essentiel, et que la visite reste un moment fondamental de la pratique culturelle ou touristique.

Dans ce contexte, le patrimoine est compris comme un levier économique représentant un ensemble de biens matériels et immatériels uniques, non reproductibles, durables et

²³⁴ Morris Holbrook, Elisabeth Hirschman, « The experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun », in *Journal of Consumer Research*, Vol. 9, n°2, 1982, p. 132-140.

²³⁵ François Mairesse, Fabrice Rochelandet, *Economie des arts et de la culture*, Paris, Armand Colin, 2015, p. 180-182.

²³⁶ François de Grandpré, « Attractions, attractions et produits touristiques : trois concepts distincts dans le contexte d'un développement touristique régional », in *Téoros*, 26-2, 2007 : <https://journals.openedition.org/teoros/795?file=1>, consulté en août 2018.

²³⁷ Morris B. Holbrook, Elisabeth C. Hirschman, "The Experiential Aspects of Consumption: Consumer Fantasies, Feelings, and Fun", in *Journal of Consumer Research*. 9(2):132-40 , 1982 : DOI: 10.1086/208906, consulté en août 2018.

²³⁸ Pierre Chazaud, Marketing de la visite culturelle et implication du public, in *Publics et Musées*, n°s 11-12 : *Marketing et musées*, sous la direction de Jean-Michel Tobelem, 1997, p. 39-65.

transgénérationnels. Les guides se situent parmi le personnel de contact et la visite est un cadre d'échanges entre l'établissement, le territoire et le visiteur :

« Dans toute visite, il existe un système d'échange 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 de 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)²³⁹ ».

Suite à ces constats, les établissements patrimoniaux mettent place des politiques en direction des publics – qui consistent à observer leur profil et leur volonté de revenir – ainsi que des politiques de l'emploi. Suite aux rapports fondés sur ces observations, les établissements équilibrent leur budget, prévoient les investissements, tissent des partenariats, calculent les retombées économiques et identifient les enjeux comme le principe d'accès à la culture, la mondialisation du tourisme, la transition ou l'insertion dans l'univers économique. En 2017, certains dispositifs spécifiques sont mis en place pour mieux connaître l'impact des Patrimoines²⁴⁰. Le but est l'« orchestration » rigoureuse des dispositifs législatifs, réglementaires ou conventionnels.

La visite touristique culturelle intègre l'ensemble des biens culturels, qui sont aussi définis par leur *valeur d'usage* et par rapport aux besoins spécifiques qu'ils satisfont en ce qui concerne les études qualitatives. Dans l'approche quantitative, les biens culturels et le comportement des consommateurs sont mesurés par l'*élasticité* ; d'autres qualitatifs sont leur *matérialité, rivalité, excluabilité*. Ces caractéristiques reposent sur les connaissances préalables des usagers : leur expérience et les croyances peuvent être ou ne pas être symétriques à celles du prestataire²⁴¹.

Le rôle des guides, en tant que professionnels hautement qualifiés, se trouve de plus en plus au centre de la réflexion, mais les discours cette fois portent plutôt sur leur performance :

“Tour guides are key front-line players in the tourism industry. [...] guide performance influences tourists' involvement, thereby facilitating consumer immersion, [in] secure experienscape, which is a pre-requisite for immersion. Basic guide performance fulfils service-quality standards. We argue that tour guides can facilitate consumer immersion [optimized, if he] focuses on each individual's involvement and meaning-creation

²³⁹ *Ibid.*

²⁴⁰ Ministère de la Culture et de la Communication, Musée du XXI^e siècle, Etude patrimoine, Paris, 2017, p. 25.

²⁴¹ François Mairesse, Fabrice Rochelandet, *Economie des arts et de la culture*, op. cit., p. 29-33.

*processes and exceeds that defined in traditional service-quality and satisfaction research*²⁴²”.

Ainsi, le guide apparaît comme un professionnel du tourisme, un prestataire de services ou un outil de l’interprétation, et la visite guidée est la plus-value d’un produit touristique culturel²⁴³. La visite ne peut être réduite au plaisir de la promenade et à l’expérience esthétique liée à la visite de monuments ou de sites remarquables. Le touriste éprouve le besoin de fixer ce qui lui paraît remarquable et d’organiser sa représentation de la ville, par exemple, par l’intégration de nombreuses expériences sensorielles. Etant accompagné par un guide local, il cherche à transformer l’espace phénoménal en représentation(s) de l’espace, pour pouvoir dominer son environnement.

*« La signification que nous donnons à ces concepts peut avoir des conséquences sur la façon dont nous percevons l’activité touristique et la façon dont nous mettons en valeur nos territoires*²⁴⁴ ».

Ce fait prend du poids, puisque le secteur du tourisme est aux avant-postes de la lutte pour l’emploi menée par les autorités publiques. Mais ils voient cela d’une perspective légèrement différente, c’est-à-dire adapté à un ensemble beaucoup plus large incluant la restauration, l’hôtellerie et une palette large des activités de loisir :

*« [...] parce que les métiers du tourisme peuvent jouer un rôle privilégié dans l’insertion professionnelle des jeunes et des demandeurs d’emploi faiblement qualifiés »*²⁴⁵.

Ceci est également confirmé par les personnes interviewées – dont nous rapportons les propos dans la deuxième partie – comme une volonté de la Commission européenne.

Dans les définitions légales, l’activité de guide est qualifiée d’économique et s’il existe des lois qui visent à organiser ce secteur, ce sont les codes de tourisme qui les intègrent. Ces codes sont la compétence du gouvernement exécutif, responsable de l’économie du pays.

²⁴² Ann Heidi Hansen & Lena Mossberg, “Tour guides’ performance and tourists’ immersion: facilitating consumer immersion by performing a guide plus role”, in *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 2017, 17:3, 259-278, DOI: 10.1080/15022250.2016.1162347.

²⁴³ « 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 ». Cf. Convention de Faro, 2005, du Conseil de l’Europe.

²⁴⁴ François de Grandpré, « Attractions, attractions et produits touristiques : trois concepts distincts dans le contexte d’un développement touristique régional », in *Téoros*, 26-2 | 2007 :<https://journals.openedition.org/teoros/795?file=1>, consulté en août, 2018

²⁴⁵ François Nogué, Rapport pour le ministère du Travail, de l’Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social et pour le ministère de l’Artisanat, du Commerce et du Tourisme. *Le tourisme, « filière d’avenir »*. *Développer l’emploi dans le tourisme*, novembre 2013, p. 15.

“I would live out the words “artistic” and “cultural”... At least in Finland we try to drop out of the idea that we are working in the cultural sector. Because in many cities and communities in the city administration a tourism has been moved from the industrial and a trade branch to the cultural and education which means it is not being considered seriously, as a serious thing at all, and no need to be payed for. So that is why I would use words like professional. If you have to name the different branches of life like culture and art, then I would put economy and politics because we are talking about those too. But I would leave out a whole game of the things that we talk about²⁴⁶”.

Luis Miguel De Brito – une étude de statut des guides-interprètes au Portugal Concept d’interculturalité

De Brito observe l’activité des guides-interprètes au Portugal et l’inscrit dans la théorie de l’interaction et de l’interculturalité²⁴⁷. L’auteur considère le travail de Kathleen Lingle Pond comme fondamental pour la redéfinition de la profession de guide. En effet, la redéfinition de Pond et le fondement épistémologique de la profession sur l’interprétation et les travaux de Freeman Tilden, permettent de fixer un changement important : le passage désagrégé des tâches à l’agrégat d’un métier.

Dans sa thèse de doctorat, intitulée « Le guide-interprète-facilitateur du tourisme culturel » (2010), l’auteur soutient les hypothèses suivantes : les guides doivent suivre une formation initiale et continue appropriée ; ils ont une conscience forte de leurs rôles interculturels ; les visiteurs ont une possibilité d’évoluer lors des visites guidées. Il situe la profession dans le domaine du tourisme culturel, parmi les professionnels de l’information touristique.

La formation des guides-interprètes

Les programmes de formation en tourisme suivent le processus de Bologne et visent une harmonisation européenne pour faciliter la mobilité des étudiants et des enseignants. Le nombre des cours dans ce domaine est croissant, ce qui laisse croire que le tourisme est vu comme un débouché attractif pour les jeunes générations. D’après l’auteur, la formation pour devenir guide-interprète est essentielle et les domaines de connaissances sont désormais normalisés,

²⁴⁶ Baltic see region guides meeting, Tallin, avril 2017.

²⁴⁷ *Mestre em Relações Interculturais pela Universidade Aberta e Professor-Adjunto na Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE).*

notamment : la connaissance de l'histoire mondiale, les systèmes juridiques et politiques, les mouvements philosophiques et religieux de l'Union européenne, l'histoire des arts, la géographie, la géologie et l'éthique professionnelle. Ensuite les compétences techniques de présentation (projection de la voix, diction, utilisation du microphone), technique respiratoire, contact visuel, posture, langage du corps, apparence, style et vocabulaire personnels. Enfin, les compétences de la communication : savoir s'adapter aux différents publics et environnements ; la méthodologie de recherche de l'information et sa communication ; la gestion du stress et du temps en configuration de groupe ; les techniques d'interprétation. Les cours sur les spécificités de la région cible sont vitaux, ainsi que l'histoire sociale contemporaine et l'environnement. Concernant l'application pratique des acquis théoriques – les stages – elle est conséquente, avec six cent heures de formation. Elle doit être assurée par l'établissement, en étroite collaboration avec les associations professionnelles.

L'évaluation s'organise à plusieurs niveaux : un test écrit et oral, une démonstration pratique dans le bus devant le jury composé des examinateurs qualifiés, le contrôle de la maîtrise de la langue de travail, et la capacité d'effectuer les premiers secours.

De Brito conclut que les programmes des différentes institutions proposant des cours d'information touristiques divergent. Il estime que les discours des guides nouvellement formés demeurent trop descriptifs et peu innovants. De plus, 40% des guides formés dans les écoles portugaises déclarent ne pas être capables d'interpréter le patrimoine naturel, de ne pas avoir acquis de compétence de leadership et n'ont pas réussi à s'insérer dans un réseau professionnel. L'observation des visites a démontré le manque d'une base théorique plus solide et d'une méthode permettant un traitement des données plus rigoureux (sélection des sources fiables, comment rendre son discours plus précis et fiable etc.) La formation des guides ne devrait pas se limiter aux études supérieures, mais être complétée par une formation tout au long de la vie. Après la formation générale nécessaire, et trois ans d'expérience professionnelle minimum, la spécialisation devrait être introduite dans la formation de manière mieux organisée. De Brito propose deux orientations : le patrimoine naturel ou le patrimoine artistique. Et comme l'activité de guide est liée à un domaine spécifique, il serait plus approprié qu'elle soit exercée par les guides établis dans ce domaine. Tenant compte du fait que c'est un mouvement des professionnels et des clients qui traverse plusieurs pays européens, les caractéristiques communes devraient être établies de la même manière dans tous les pays. Il est nécessaire de former des guides flexibles et capables de fournir des services sur mesure.

Le portrait idéal de guide-interprète

Luis Miguel de Brito retient le profil idéal de guide-interprète en 1996, tel que l'a saisi Picazo. *C'est quelqu'un qui aurait des connaissances parfaites en histoire, en géographie, qui maîtriserait les langues étrangères et serait bien éduqué. Il devrait être très sociable, posséder une voix agréable, se démarquer par une parfaite diction. Il connaîtrait toutes les routes, et les rues des villes, les monuments, les musées et d'autres ressources touristiques. Il devrait se distinguer par son sens de l'orientation, son apparence, être psychologue, un porte-parole public, connaître les pratiques de culte, être au service des autres, se montrer patient, bienveillant, compréhensif, diplomate, avoir le sens du tact et de l'humour, manifester son esprit de leader. In fine savoir prendre des décisions justes, être indépendant, sympathique, responsable, ponctuel, en bonne forme physique, impartial, extraverti, flexible*²⁴⁸.

Cette description témoigne des exigences du public envers le guide-interprète. Tout de même, l'auteur souligne qu'il d'abord nécessaire de distinguer l'essentiel de l'important (ce qui serait la différenciation entre le guide accompagnateur et le guide-interprète). Ce dernier est d'abord un excellent communicant, un coordinateur, un passionné de son métier. L'hygiène personnelle et la bonne santé sont la base, ainsi que la gestion de sa propre image sans trop d'égoïsme. Un bon guide-interprète devrait se démarquer par son élégance et veiller à ne pas créer de malentendus parmi les touristes tout en étant les « intervenants » des premiers rangs. Picazo dirait ici que le guide idéal pourrait être « un artiste qui sait donner de la chaleur et de la couleur à un paysage observé, un magicien capable de faire parler les pierres séculaires, un compagnon qui raccourcit les trajets, un professionnel qui nous donne la sensation d'être ailleurs comme chez nous²⁴⁹ ».

L'information touristique

Les récits des guides sont tous personnels et adaptés à chaque fois à leurs clients. Ils ont tous des aspects comportementaux, linguistiques et communicatifs. Une attention importante est consacrée à la communication non verbale dans ce travail doctoral. Ainsi nous pouvons observer un équilibre apparaître entre les compétences du langage corporel et les compétences de la communication verbale sans oublier la communication paralinguistique.

Cependant, De Brito constate que la non reconnaissance du paradigme du tourisme culturel, en tant qu'un levier de la culture locale dans sa relation avec le touriste, est partielle. Les cultures ne sont pas des unités séparées et étanches. Elles sont soumises à une force globale qui leur

²⁴⁸Picazo C., cité par De Brito. *Asistencia y guía a grupos turísticos*. Madrid: Editorial Síntesis, 1996, p. 13-14.

²⁴⁹ Ibid. p. 9.

vient en grande partie de la culture touristique. Les guides-interprètes établissent un pont entre le visiteur et le culturel, sûr et fiable, parmi les acteurs du tourisme, à condition qu'ils développent les compétences nécessaires, expériences interculturelles, contribuant à la satisfaction du touriste. Le tourisme est, par essence, un système *d'acculturation* à travers la relation interculturelle, qui n'est pas limité au pays d'accueil. Son objet est double : le récepteur et le visiteur. Le rôle de médiateur culturel, entre les deux, est accompli par le guide-interprète. L'interprétation doit être fondée sur les principes éthiques de l'honnêteté et de la responsabilité sociale.

Les guides ne devraient plus être considérés comme des « acteurs secondaires » dans le système du tourisme, mais, au contraire, remis au centre de l'intérêt académique et de la recherche scientifique.

Beaucoup de chercheurs qui s'intéressent à la consommation et aux pratiques consuméristes se sont focalisés sur l'aspect tangible des biens et des services ayant une fonction utilitaire (caractérisée, par exemple, par les mesures concrètes comme les calories, les kilomètres, etc.). Il existe un autre courant de penseurs qui explorent les caractéristiques plus subjectives et la signification symbolique comme la gaieté, la sociabilité ou l'élégance. La valeur du patrimoine revêt cette dimension symbolique²⁵⁰ comme les produits de l'art et des loisirs.

Nous en retenons que :

- Une inadéquation des stratégies du tourisme de loisir crée des difficultés.
- Préoccupation patrimoniales et préoccupations économiques ne sont pas toujours compatibles.

Cette dualité de raisonnement peut se traduire également par un conflit intérieur face à son employeur ou face au public²⁵¹. Conditionné par le raisonnement économique, le guide devra faire face à la question « comment être le plus heureux possible, c'est-à-dire en langage économique satisfaire au mieux ses envies (ou maximiser son utilité), en disposant de revenus (ou de temps, ou de moyens) limités ? », quand les attentes de son public, de son employeur et de l'autorité sont contraires : écoute, empathie, disponibilité, adaptabilité, etc.

De même chez les visiteurs, puisque le patrimoine est un objet de l'interprétation, mais sa valeur n'est pas fixée. Une dissonance peut se produire entre les narratifs sélectifs patrimoniaux touristiques et les représentations des visiteurs. Comme nous pouvons l'observer dans les

²⁵⁰ Idem. Françoise Benamou, p. 60

²⁵¹ François Mairesse & Fabrice Rochalandet. Economie des arts et de la culture. Armand Colin, Paris 2015, p. 13

usages du patrimoine mondial dont les représentations globales externes et locales internes peuvent diverger :

“Regarding interpretation, the tales that visitors will hear depend upon the guide, the way both tourists and guide position one another, and the broader context in which the guided tour is taking place²⁵²”.

De plus, cette interprétation dépend indéniablement du contexte, comme le montre un exemple cité de la situation à Java en Indonésie, après les grandes catastrophes naturelles qui ont eu lieu récemment. Les auteurs constatent que les narratifs des guides s’y sont rapidement adaptés :

“Given the precarious economic situation, it is remarkable that the sociocultural value of the site became somehow more important than its economic value (at least for the guides)²⁵³”.

Nous voyons ainsi que la valeur instrumentale est susceptible de changer plus rapidement par rapport à la valeur symbolique dans le temps. Un autre constat vient de préciser cette temporalité selon laquelle : « la rapidité d’intervention de la logique de marché est opposée à la lenteur de l’initiative publique »²⁵⁴.

Aurélie Peyrin situe sa recherche en sociologie de travail et aborde successivement : la genèse et la configuration actuelle d’un groupe professionnel, qui réunit l’Etat, les musées et les groupes professionnels ; la construction progressive de la définition conjointe de l’activité de travail de l’accompagnement ; la place de cette fonction dans les organisations préexistantes et la manière dont évolue le périmètre de la fonction en question dans la division du travail sur le marché de travail au musée. Enfin, le vécu et les trajectoires des acteurs, leurs compétences et motivations permettent d’observer quelles dynamiques sont déclenchées par cette réorganisation.

Les résultats de cette recherche mettent en évidence une nouvelle identité professionnelle en train de se former et l’activité d’accompagnement comme une mission d’une activité professionnelle de la fonction publique à part entière, promue en matière de démocratisation dans les musées. Même si plusieurs caractéristiques sont identifiées plutôt comme négatives –: précarité, non-organisation, non-reconnaissance, inégalité, employeur à la

²⁵² Sarah Lyon and Christian Wells. *Cultural Heritage and Economic Encounters*. AltaMira, Plymouth, 2012, p. 37.

²⁵³ *Ibid.*

²⁵⁴ François Mairesse, Fabrice Rochalandet. *Economie des arts et de la culture*. Paris, Armand Colin, 2015, p. 44.

recherche d'une main-d'œuvre diplômée mais non qualifiée, etc. —, « le métier de médiateur est un premier emploi, qui leur permet de s'insérer dans le secteur académique, la conservation ou la réalisation d'expositions [...]»²⁵⁵. » Le travail de médiateur gagne de plus en plus une réputation d'un travail épanouissant et enrichissant qui attire des milliers des candidats.

Nous en retenons que :

Les perspectives du métier sont plus que positives. L'accompagnement des visiteurs s'inscrit dans la mise en place d'une offre événementielle perpétuelle, qui constitue un levier essentiel de la fréquentation des musées. La niche éventuelle et supplémentaire au travail de la conception pour les médiateurs serait l'accompagnement des groupes scolaires, ce qui facilite également les échanges entre le milieu scolaire et les musées. « L'activité tisse donc des liens entre le médiateur et le musée, introduisant une dose de confiance et de fidélité dans un marché d'emploi fragmenté»²⁵⁶.

Dans sa recherche plus tardive, la chercheuse articule les professions de médiateur, du conférencier, d'animateur et de conservateur en ressortant les tensions et les particularités des fonctionnements de chacun l'un par rapport à l'autre et focalise son attention sur le hiatus entre la noblesse d'une mission de services public et la position fragile du médiateur au sein de l'organisation du travail culturel²⁵⁷.

En 2011 suit le constat :

*« Comme les conservateurs, les médiateurs étudient les œuvres d'art et produisent un discours interprétatif [...]. ». Les savoirs produits par les conservateurs sont prodigués plutôt au sein d'une communauté de pairs par les publications de leurs recherches, tandis que les médiateurs « sont surtout chargés d'une transmission directe, en face à face avec le public : la relation établie avec les visiteurs constitue le cœur de la fonction de médiateur, et fournit un support identitaire distinct du rôle de conservateur. De nombreuses anecdotes alimentent l'épineux sujet des relations entre les deux groupes professionnels [...] »*²⁵⁸

Nous nous appuyons sur l'avancée de **Serge Chaumier et François Mairesse** situant la médiation dans le champ culturel avec, au centre, le rapport au public :

²⁵⁵ A. Peyrin, thèse de doctorat, p. 270.

²⁵⁶ Idem. A. Peyrin. Thèse de doctorat p. 273

²⁵⁷ Aurélie Peyrin. Etre médiateur au musée, sociologie d'un métier en trompe-l'œil. Paris, La Documentation Française, coll. Musées-Mondes, 2010.

²⁵⁸ Ibid. p . 65.

C'est ce cheminement de soi en soi, de ce qui advient dans la confrontation avec une figure de l'altérité que propose la figuration artistique, qui doit passer par un tiers pour être accessible. Celui-ci prend la figure générique du médiateur, mais il peut être appelé différemment selon les temps et les espaces, c'est le guide, le conducteur, le mentor, le cicerone, l'inspireur²⁵⁹.

Enfin nous nous inspirons surtout l'idée soutenue par les auteurs que si la médiation remplit une fonction fondamentale de rétablissement de la communication, la fonction de médiateur rassemble différentes compétences et activités. C'est sa place dans l'organisme sociétal qui définit ses missions. Par son attachement aux publics, la médiation peut être nommée culturelle. Même si « [l]e terme de médiation, d'usage courant, peut être étymologiquement et philosophiquement considéré comme abusif [...elle] suppose l'échange, la participation et la négociation pour parvenir à une conclusion collectivement consentie [...] »²⁶⁰.

²⁵⁹ Serge Chaumier, François Mairesse. *La médiation culturelle*. Paris : Armand Colin, 2015, chap. 64.

²⁶⁰ Idem. S. Chaumier & F. Mairesse, p. 78.

Annexe n° 14 : Classification M. Dewey des visites guidées

Nous connaissons le système de classification de **Melvil Dewey**, issue du monde du livre. Aujourd'hui la Classification Décimale Universelle (C.D.U.) constitue un plan destiné au classement de l'ensemble des connaissances comme système normalisé. Indépendante de tout alphabet et de toute langue, sa notation est internationale et se prête à la constitution d'une base valable pour une terminologie comparative²⁶¹. Ainsi les documents sont d'abord classés par disciplines. Et la visite apparaît à trois reprises sous la forme :

- Visite de musées. Loisirs 379.822 dans la catégorie de fonction pédagogique et éducative des musées : visite guidée, conférence donnée aux visiteurs.
- Visite guidée 069.1 – but, utilité, catégories de musées selon la collection et spécialisation.
- Visite guidée. Loisir 379.85 – voyage d'études, de loisir, jeune.

Cependant, il serait difficile de suivre cette logique pour « classer les visites guidées », puisque, d'abord, c'est une pratique interdisciplinaire et que les différentes disciplines portent, chacune, un regard spécifique sur les sujets qu'aborde la visite guidée, ainsi que sur la pratique en tant que telle. Ensuite la forme et le contenu de la visite dépendent de son public ; ainsi il peut s'agir d'un atelier, d'un dialogue socratique, d'une pratique éducative, d'une visite conférence, d'un jeu de pistes, etc.

²⁶¹ Classification décimale universelle, 7^e éd. Abrégée. CEFAL, 2011. Introduction.