



Guide touristique

Référentiel de Métier et des Compétences
Référentiel de Formation
Référentiel de Certification



JANVIER 2016

PREFACE

Ce référentiel a été élaboré lors d'une formation action organisée dans le cadre du Programme pour le renforcement des capacités pour l'Education Pour tous dans le domaine de l'Enseignement et la Formation Technique et Professionnel (CAP-EPT/EFTP) pour la promotion de la formation et des offres éducatives en faveur de jeunes ruraux déscolarisés (JRD). Cette activité, financée dans le cadre du partenariat l'UNESCO et le Programme de Formation Professionnelle et d'Amélioration de la Productivité Agricole FORMAPROD du Ministère auprès de la Présidence chargé de l'Agriculture et de l'Élevage fait partie du processus d'harmonisation et de normalisation des programmes de formation, à un métier de base.

Cet ouvrage fait partie d'un lot de 17 référentiels portant sur :

- Des métiers agricoles : aviculteur, pépiniériste, pisciculteur, éleveur de porc, agriculteur, producteur de légumes ;
- Des métiers non agricoles : charpentier/menuisier, couturière, électricien de bâtiment, guide touristique, installateur sanitaire, maçon, mécanicien, restaurateur villageois, habitat traditionnel amélioré, sériciculteur/tisserand, vannier ;

Pour les métiers agricoles, les référentiels ont été validés pour le comité Interministériel sur l'Elaboration des Référentiels, Pour les métiers non agricoles, la validation a été effectuée par le Ministère de l'Emploi, de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle.

Que ceux qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de ce référentiel, trouvent ici mes sincères remerciements :

- L'UNESCO à travers le programme CAP-EPT/EFTP ;
- Le programme FORMAPROD du Ministère auprès de la Présidence chargé de l'Agriculture et de l'Élevage ;
- Les cadres et techniciens des ministères concernés ;
- Les formateurs des établissements publics et privés ;
- Les professionnels des secteurs concernés.

Puisse ce référentiel être utilisé à bon escient par les acteurs de la formation professionnelle dans le cadre de leur travail.

Le secrétaire Général
du Ministère de l'Emploi, de l'Enseignement Technique
et de la Formation Professionnelle



Table des matières

NOTES

EQUIPE DE PRODUCTION	3
REMERCIEMENTS	4
I – REFERENTIEL DE METIER ET DES COMPETENCES (RMC)	5
PREMIERE PARTIE – LE METIER DE GUIDE TOURISTIQUE	5
SECTION 1–DONNEES GENERALES SUR LE METIER	5
1.1 Présentation du métier	5
1.2 Conditions d'entrée sur le marché du travail	6
1.3 Equipement et matériaux utilisés	6
1.4 Conditions de travail	6
1.5 Responsabilités de la personne	7
1.6 Interactions opérationnelles	8
1.7 Formation	8
2.1 Tableau des tâches et des opérations	8
SECTION 3–CONDITIONS DE REALISATION ET CRITERES DE PERFORMANCE	10
SECTION 4–CONNAISSANCES, HABILETES ET ATTITUDES	13
4.1 Connaissances	13
4.2 Habiletés	13
4.3 Attitudes	14
SECTION 5–SUGGESTIONS RELATIVES A LA FORMATION	14
DEUXIEME PARTIE : LES COMPETENCES A DEVELOPPER	15
1- LISTE DES COMPETENCES CIBLES DU FUTUR PROGRAMME D'ETUDES	15
2- MATRICE DES COMPETENCES.....	16
II – REFERENTIEL DE FORMATION	18
INTRODUCTION	18
SECTION 1–PRESENTATION GENERALE DU PROGRAMME	19
1.1 La nature et les buts du référentiel de formation :	19
1.2 Les intentions éducatives	19
SECTION 2–LE SCENARIO DE FORMATION	20
2.1 La liste des compétences	20
2.3 Le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences	20
SECTION 3–	21
SECTION 3–CONTENU DE LA FORMATION	21
3.1 Système de formation	21
3.2 Les modules d'apprentissage des compétences particulières	21
3.3 Programme de l'Enseignement Général Appliqué	27
III REFERENTIEL DE CERTIFICATION	31

RECOMMANDATIONS

1 - Sur le contenu de la formation

Pour mettre en place une formation de qualité adaptée aux jeunes ruraux déscolarisés, les divers contenus de formation dispensée aux guides locaux doivent être disponibles. En outre, ces jeunes ont besoin de remise à niveau concernant l'enseignement général. La conduite de leur formation adoptera l'andragogie vu que ce sont des adultes ayant une expérience professionnelle, un jugement de valeur et des attentes précises.

2 - Sur l'organisation de la formation

La sélection des jeunes apprenants doit tenir compte des éléments suivants :

- jeunes de 15 à 22 ans
- en exercice du métier de guide
- être de bonne condition physique
- savoir nager
- savoir lire et écrire
- maîtriser la langue française
- avoir une bonne éthique

Les formateurs doivent répondre au profil suivant :

- professionnel expérimenté en matière de guidage touristique
- un bon pédagogue et maîtrisant la technique d'andragogie
- avoir au moins le niveau bac
- savoir lire et interpréter le référentiel.

L'infrastructure de formation doit :

- pouvoir entretenir une bonne relation avec les acteurs du métier
- disposer de personnes compétentes en matière de formation et de renforcement de capacité
- pouvoir exécuter un programme conforme au référentiel

EQUIPE DE PRODUCTION

La conception de ce référentiel intitulé « GUIDE TOURISTIQUE » a pour but d'identifier les différentes activités, les tâches et les modes opératoires relatifs au métier de guide touristique ainsi que les différentes compétences à acquérir pendant la formation des Jeunes Ruraux Déscolarisés.

Le contenu de ce document a été élaboré par plusieurs institutions représentées par les personnes suivantes et des professionnels du métier.

L'équipe de rédaction est constituée de :

Adolphine RAZAFINAMANA	INFor / METFP
Charlie RASAMIMANANA	DRETFP – Atsinanana
Kemba Ranjaline Harristine	DAAQ / METFP
Lala RALAIAVY	CTHT
RANDRIANTSOA	SAF – AGROTECH
Virginie RAZANABARY	CITE Toamasina
Tsirihaina RANDRIAMPENO	APDRA – Pisciculture
Bernardin ANDRIAMIHAJA	LTP Fandriana
Gérard ANDRIAFANOMEZANTSOA	LTPA Fandriana
Irène Marie RAMIARAMBOATSOA	DRETFP – Amoron'i Mania
Jules RAZAFINDRAFAHA	INFor / METFP
Marie Florida RANAMPY	INFor / METFP
Jean Désiré RAJAONARISON	DRDR – AMM
Tsiribihina ANDRIATSIHOARANA	FIFATAM – AMM
Oelinirina RAZAINANDRAINA	Association BABAKOTO
Vero D. RASOZANAMITA	Saint Gabriel Toamasina
Jeanson LAHADY	SPE / DAMB / METFP
Hobitiana H. RAKOTONDRAMANITRA	ONEF / METFP
Haingolalaina BEMANANJARA	CFP Ambositra
Pierrette RAZANANORO	Centre Saint Benoit – Fénéry Est
Marcel RAMANOHERY	MFPTLS – DEFP
Jean Mahefason RAKOTOTIANA	CFP 3A – AMM
Virginie RAVONIARIMALALA	METFP / DAMB – SVA
Lalao RAKOTOARIVONY	METFP / DAMB – SCAMB
Hary RAZAFINIMPIASA	INFor / METFP
Hery RAKOTONDRAJAONA	CITE Ambositra

REMERCIEMENTS

Pour élaborer ce Référentiel du Métier « guide touristique », il nous a fallu des appuis précieux sous forme de formation, de discussion, de conseil et de documentation. L'équipe de production remercie sincèrement toutes les personnes qui, - de près ou de loin l'ont aidée dans la réalisation de ce Référentiel du métier et des compétences.

Elle exprime ici sa reconnaissance :

- ✓ à l'UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization),
- ✓ au Ministère de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle (METFP),
- ✓ aux Directions Régionales de l'Enseignement Technique et de la formation professionnelle (DREFTP AMM et ATS)
- ✓ à l'Institut National de Formation du Personnel des Etablissements d'Enseignement Technique et de la Formation professionnelle (INFOR),
- ✓ à la Direction de l'Accréditation et de l'Assurance Qualité (DAAQ),
- ✓ à l'Observatoire National de l'Emploi et de la Formation (ONEF),
- ✓ à la Direction de l'Apprentissage des Métiers de Base (DAMB),
- ✓ aux professionnels du métier qui ont beaucoup contribué à l'Analyse de la Situation du Travail.

Modalités d'évaluation

L'évaluation comprend une évaluation continue en cours de formation vu que la méthode de formation est basée sur l'andragogie et sur une évaluation finale.

L'évaluation finale comprend :

- un examen théorique (EG01, EG02, EG03, EG04, EG05)
- un examen pratique (EP01, EP02, EP03, EP04).

Les proportions entre la théorie et la pratique professionnelle dans les évaluations certificatives doivent refléter les proportions correspondantes à la formation qui sont réparties de la manière suivante :

- Phases théoriques : 26%
- Phases pratiques : 74%

La formation sera sanctionnée par un certificat de fin de formation pour les apprenants ayant validé l'ensemble des modules et par une attestation de participation pour les apprenants n'ayant pas validé tous les modules.

Un apprenant n'ayant pas validé certaines capacités peut être autorisé à se représenter aux épreuves certificatives.

Il est à noter qu'après l'obtention d'un certificat de fin de formation, l'apprenant doit encore passer une évaluation orale et pratique auprès des agents du Ministère du tourisme. Cette évaluation sera sanctionnée par une attestation d'agrément au métier de guide (AAGM), qui permettra d'obtenir la décision d'agrément, la carte professionnelle et le badge.

Epreuve 8: Arithmétique Durée : 02h

L'épreuve consiste à tester la maîtrise des quatre opérations simples car le guide peut être amené à assister les membres de groupe en matière d'échanges avec la population locale ou à faire des opérations lors des planifications et des organisations.

Instructions complémentaires

Le nombre de points affectés à chaque exercice doit être communiqué à l'apprenant.

Epreuve 9: Vie sociale et professionnelle Durée : 01h

Elle permet de résoudre le problème lié à la vie sociale par rapport à la vie professionnelle et ainsi d'intégrer une vie associative avec efficacité. Le sujet sera axé sur la connaissance en matière de vie associative et sur les comportements professionnels à adopter. L'examen peut être traité oralement ou par écrit.

PREMIERE I – REFERENTIEL DE METIER ET DES COMPETENCES (RMC)**PARTIE – LE METIER DE GUIDE TOURISTIQUE****Section 1 – Données générales sur le métier****1.1 Présentation du métier**

Un guide touristique est chargé d'accompagner une personne ou un groupe de personnes pour découvrir des endroits ou des sites. Il doit être capable de communiquer et de donner des informations sur les lieux visités : monographie, histoire et géographie, attraits socioculturels, faune et flore (Ministère du tourisme 2013).

Il existe quatre catégories de guide qui interviennent chacun selon une délimitation zonale précise :

- guide local au niveau du district,
- guide régional au niveau de la région,
- accompagnateur national au niveau national,
- guide spécialisé au niveau national mais ayant une spécialisation dans un domaine précis.

Outre les critères généraux requis pour tous les guides en général, l'appartenance à une de ces catégories est conditionnée par divers critères spécifiques définis par l'article 6, 7, 8 et 9 de l'arrêté 34559/2013/MINTOUR complétant et modifiant l'arrêté n°31752/2010/MTA portant réglementation de la profession des guides ainsi que de leur catégorisation.

Le tourisme crée des emplois et des perspectives économiques en faveur des populations hôtes et contribue à la réduction de la pauvreté.

Pourtant, l'exercice de ce métier au niveau local présente des lacunes à remédier d'urgence pour la préservation de la renommée mondiale du milieu et aussi pour la promotion du tourisme durable car :

- la plupart des guides locaux sont en majorité des opportunistes, autochtones n'ayant poursuivi aucune formation en la matière, des jeunes déscolarisés ayant quitté précocement l'école, voire des analphabètes
- aucune organisation professionnelle n'est mise en place pour un meilleur accueil des touristes
- aucune intervention n'a été faite par les acteurs de développement afin de faciliter l'accès de ces jeunes à l'information aux connaissances et aux formations adéquates, alors que le secteur tourisme possède un fort potentiel de développement dans la zone concernée.

1.2 Conditions d'entrée dans le marché du travail

Perspectives d'emploi

L'emploi présente une bonne perspective si :

- le contexte politique de l'état d'accueil est stable
- les guides en exercice font des efforts d'amélioration de leurs compétences et de leurs connaissances afin de pouvoir passer dans les catégories supérieures - la protection de l'environnement est de rigueur - la sécurité dans la région est assurée.

Critères de sélection des candidats

Les employeurs exigent avant tout :

- une bonne santé
- une bonne moralité
- un casier judiciaire vierge
- un bon niveau de connaissance relatif à la catégorie visée (savoir lire et écrire, savoir nager, maîtriser les notions de secourisme, parler le français, connaître les lieux, avoir un certificat d'aptitude au métier).

1.3 Equipement et matériels utilisés

Un guide touristique doit être capable de :

- manipuler les éléments de la trousse de secours en cas de nécessité
- monter et démonter une tente
- enregistrer par écrit les remarques et les questions éludées afin de donner des réponses dans le plus bref délai.

Ainsi, les matériels nécessaires sont composés :

- d'une trousse de premiers secours ;
- d'accessoires de prise de notes (stylos, bloc-note, agenda) ;
- d'accessoires d'éclairage de chemin en cas de visites tardives
- de vêtements appropriés aux conditions climatiques et au circuit (bottes, chaussures de marche, imperméable, lunettes, chapeau, gants);
- d'une paire de jumelles
- d'une tente en cas de campement.

1.4 Conditions de travail

Lieu de travail

Le travail se déroule dans des musées, dans des circuits en plein air, dans des sites d'intérêts socio-culturels, religieux, historiques, archéologiques, récréatifs ou dans des itinéraires de randonnées.

Epreuve 4 : Finalisation

Finalités de l'épreuve

Elle sert à démontrer la capacité de l'apprenant à :

- évaluer le degré de satisfaction des clients
- recueillir les critiques constructives avec courtoisie
- développer un esprit de marketing auprès des clients
- prendre congé. **Contenu de l'épreuve** L'épreuve consiste à :
- évaluer la qualité de prestation par sollicitation orale de feed-back ou par écrit
- répondre à des questions laissées sans réponse immédiate lors d'un parcours
- proposer un discours de finalisation de la prestation.

Evaluation

Elle est basée sur l'estimation :

- de la qualité de prestation et de l'organisation
- du niveau d'autonomie et de prise de responsabilité Modes d'évaluation

▪ Evaluation par épreuve ponctuelle

Epreuve ponctuelle pratique d'une durée d'une heure.

L'épreuve peut se dérouler en salle (écrite ou orale) ou durant la fin du parcours avec les touristes.

▪ Evaluation par contrôle en cours de formation

Elle consiste à des jeux de rôles permettant à l'apprenant de s'entraîner à la prise de parole en public ou par écrit pour l'habituer à rédiger des textes simples.

Epreuve 5 : rédaction et de compréhension de texte Durée : 02h

Elle est axée sur la rédaction simple des résultats d'une prise de notes, d'une lettre administrative, d'un rapport de prestation ou sur une compréhension de texte. La compréhension d'un texte est utile pour le développement des connaissances par la lecture.

Instructions complémentaires

Pour chaque sujet, le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué au candidat

Epreuve 6 : géographie, histoire, culture et civilisation UG2 Durée : 02h

Elle teste le candidat sur la connaissance de sa zone d'intervention. L'épreuve peut se dérouler à l'oral ou par écrit. **Instructions complémentaires**

Le nombre de points affectés à chaque question doit être communiqué à l'apprenant.

Epreuve 7: Français ou anglais ou italien Durée : 01h

Elle permet d'estimer le degré de maîtrise de la langue choisie par l'apprenant. Elle mesure sa capacité à communiquer à l'aide de mots simples avec son groupe d'intervention.

Modes d'évaluation

▪ Evaluation par épreuve ponctuelle

Epreuve ponctuelle pratique d'une durée d'une heure.

L'épreuve se fait en présence des touristes.

▪ Evaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation en cours de formation permet de détecter le progrès dans le niveau de compréhension. Elle consiste à des jeux de rôles favorisant la correction des attitudes physiques et l'enrichissement en vocabulaire.

Epreuve 3 : Accompagner les clients, présenter et expliquer la richesse du patrimoine ou du site visité Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à tester la capacité de l'apprenant à :

- transmettre avec clarté l'histoire et les informations sur le site visité
- apprécier le niveau de difficulté et la durée du circuit
- transmettre ses connaissances de la localité
- gérer des situations difficiles
- pratiquer la technique de secourisme en cas de nécessité
- personnaliser l'accompagnement grâce à sa faculté d'adaptation et à son sens relationnel -démontrer son autonomie

Contenu de l'épreuve

L'épreuve concerne une partie ou toutes les compétences requises

- gestion de conflits
- animation de groupe
- respect du timing et de l'organisation
- qualité de la présentation et des explications de la richesse du patrimoine et du site

Evaluation

Elle concerne surtout :

- la technique de secourisme
- la technique de gestion de conflit
- la technique d'organisation et d'adaptation **Modes d'évaluation**

▪ Evaluation par épreuve ponctuelle

Epreuve ponctuelle pratique d'une durée de cinq heures.

L'épreuve se fait pendant un circuit en présence des touristes.

▪ Evaluation par contrôle en cours de formation

Elle consiste à des jeux de rôle permettant de traiter différents problèmes courants et favorisant les échanges entre apprenants et formateurs.

Risques et maladies professionnelles

Les risques liés à la profession sont surtout la fatigue pouvant mener au surmenage, les risques de noyade et d'accidents de circuit, l'insécurité des visiteurs.

Exigences du métier

Physiques, intellectuelles et comportementales Exigences physiques :

- Une bonne santé physique et mentale
- Une bonne moralité
- Une bonne élocution

Exigences intellectuelles :

- Savoir lire, écrire, compter
- Avoir une bonne connaissance du site à visiter
- Connaissances de la faune et de la flore
- Connaissances de l'histoire, de la géographie, de la culture et de la civilisation du site
- Avoir un bon niveau de compréhension
- Connaissances en gestion de conflits et de risques
- Avoir une bonne capacité de communication orale
- Maîtriser la technique de guidage
- Maîtriser la technique de secourisme

Exigences comportementales :

- Avoir de bonnes habitudes en matière de tenue vestimentaire et d'hygiène
- Etre courtois, poli, avoir un sens de l'accueil et une facilité à communiquer avec différents publics
- Etre capable de démontrer une bonne résistance au stress
- Faire preuve de leadership, de disponibilité, de polyvalence et de mobilité
- Etre sociable
- ordonné, méthodique, ponctuel
- autonome
- ouvert d'esprit
- responsable

Contre-indications (allergie, handicap)

Le guide ne doit avoir aucun handicap moteur.

1.5 Responsabilités de la personne

Le guide est responsable de la sécurité des personnes guidées pendant le circuit. Il doit :

- assurer la satisfaction des clients en restant vigilant à leurs attentes
- gérer les conflits et les risques survenant pendant son travail
- réaliser les actes de premiers secours en cas de nécessité

- veiller à respecter et à faire respecter l'environnement, les us et coutumes et la culture des lieux visités.

1.6 Interactions opérationnelles

Le métier de guide local exige une collaboration étroite entre les différentes catégories de guide, auprès de la population et de l'autorité locales, auprès des responsables des sites à visiter, auprès des agences de voyage, auprès de l'office régional du tourisme et auprès de l'association des guides de sa région.

1.7 Formation

La situation de la formation à Madagascar

A Madagascar, le métier de guide local est accessible au tenant du diplôme de Brevet d'Etude de Premier Cycle (BEPC), minimum requis par le Ministère de Tourisme. Or, la plupart des guides locaux n'ont même pas ce diplôme et n'ont suivi aucune formation relative au métier, faute de structure pouvant assurer cette formation, ils l'exercent instinctivement. En outre, ils sortent d'un milieu défavorisé et les parents n'ont pas pu leur assurer une bonne scolarisation.

Les organismes assurant la formation des guides à Madagascar sont :

- L'INTH Ampefiloha
- Le CTM Ampefiloha
- Les Chambres de Commerce, de l'Industrie et de l'Artisanat (CCIA) dans les chefs-lieux de provinces et à Antsirabe
- Les offices régionaux du tourisme de Nosy Be, de Taolagnaro et d'Antsirabe
- L'Association des Guides de Vakinankaratra
- L'INFOTOUR (Institut de Formation en Tourisme) de Mahajanga et d'Antananarivo
- L'ARIANE TOURS de Toamasina
- L'Université de Fianarantsoa

2.1 Tableau des tâches et des opérations

Le tableau des tâches et opérations est présenté dans les pages suivantes. Les tâches sont des actions qui permettent d'illustrer des produits ou des résultats de travail. Les opérations renseignent, pour leur part, sur les étapes de réalisation des tâches et sont reliées aux méthodes, techniques ou habitudes de travail.

Dans le tableau, les tâches figurent sur l'axe vertical à gauche et sont numérotées de 1 à (x). Les opérations associées à chacune se trouvent à l'horizontale avec une numérotation de deuxième niveau (1.1, 1.2, 1.3....).

- Sa connaissance linguistique et son élocution
- Ses connaissances des sites **Modes d'évaluation**
 - **Evaluation par épreuve ponctuelle**

Epreuve écrite d'une durée de deux heures

L'épreuve se déroule en salle. Le sujet concerne la mise en œuvre de la préparation d'une intervention auprès d'un groupe de touristes.

- **Evaluation par contrôle en cours de formation**

Elle se base sur des contrôles fréquents en cours de formation afin de vérifier le niveau de compréhension des apprenants, d'orienter leur intérêt, de leur faire prendre conscience de leur évolution et afin de pouvoir corriger les fausses interprétations des informations communiquées.

Epreuve 2 : Accueillir les touristes Finalités de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier la compétence de l'apprenant en matière de techniques d'accueil, de techniques d'expression, de sens du relationnel, de prise de responsabilité et de capacité d'appréciation du niveau de difficulté et de la durée du circuit.

A partir de ses connaissances en matières de technique d'accueil, d'expression, de planification et d'organisation, l'apprenant doit être capable de :

- communiquer clairement avec des mots simples
- s'exprimer avec aisance, courtoisie et respect
- démontrer une bonne organisation et une bonne qualité de prestation
- faire preuve de disponibilité et de mobilité.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve concerne ou toutes ou une partie les compétences requises :

- élocution, compréhension et expression avec des phrases simples en français, anglais ou italien
- amabilité et courtoisie en toutes circonstances.

Evaluation

Elle concerne surtout :

- la linguistique
- la capacité à communiquer
- la connaissance des termes techniques
- l'adaptation
- l'attitude physique et la bonne présentation
- l'application de la technique d'accueil
- la clarté des informations transmises
- la précision des informations transmises relatives aux règles de sécurité et aux contenus de la prestation.

Unités d'enseignement général				
EG01 Notion de rédaction et de compréhension	UG1		Ponctuelle écrite et contrôle en cours de formation	2h
EG02 Notion de géographie, histoire, culture et civilisation	UG2		Ponctuelle orale ou pratique et contrôle en cours de formation	2h
EG03 Français, anglais, italien	UG3		Ponctuelle orale et contrôle en cours de formation	1h
EG04 Arithmétique	UG4		Ponctuelle écrite et contrôle en cours de formation	2h
EG05 Vie sociale, vie associative et vie professionnelle	UG5		Ponctuelle écrite ou orale	1h

DEFINITION DES EPREUVES

Epreuve 1 : Epreuve de préparation de l'intervention Finalité de l'épreuve

Cette épreuve a pour but d'évaluer la compétence de l'apprenant à effectuer avec efficacité la préparation de son intervention auprès des visiteurs

A partir de ses connaissances en matière d'exigences physiques, intellectuelles et comportementales du métier de guide touristique, l'apprenant doit être en mesure de :

- Soigner son apparence
- Se renseigner sur les caractéristiques du groupe
- Collecter des informations concernant le site à visiter
- Organiser un timing
- Préparer et vérifier les matériels et équipements nécessaires.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve porte sur la totalité ou une partie des compétences requises:

- Identification, préparation et vérification des matériels
- Connaissance de la culture et de la civilisation du groupe de touristes
- Connaissance de l'histoire ou de la géographie du site
- Proposition d'un timing pour un groupe selon sa structure.

Evaluation

On prendra particulièrement en compte :

- La faculté d'adaptation de l'apprenant
- Ses connaissances annexes concernant l'environnement du métier

TACHES	OPERATIONS
1. Préparer l'intervention de guidage	1.1. Soigner son apparence 1.2. Se renseigner sur les caractéristiques du groupe à guider et leurs attentes 1.3. Collecter des informations sur le site à visiter tenant compte des faits sociaux, des conditions climatiques, 1.4. Organiser le circuit, et le timing 1.5. Préparer, vérifier les matériels et équipements nécessaires
2. Accueillir les touristes	2.1. Manifester un respect de la clientèle et la mettre en confiance 2.2. Déterminer les attentes exactes de la clientèle et vérifier l'efficacité de la communication 2.3. Démontrer une attitude de disponibilité, d'ouverture et de mobilité 2.4. Informer la clientèle sur l'organisation du circuit et les contenus de la prestation, les règles de sécurité.
3. Exécution	3.1. Effectuer les activités d'accompagnement, présenter et savoir interpréter la richesse du patrimoine visité 3.2. Animer le groupe en assurant un environnement d'ambiance 3.3. Suivre le circuit préétabli 3.4. Respecter le timing 3.5. Intervenir dans des situations difficiles
4. Finalisation	4.1. Evaluer la qualité de la prestation auprès du groupe ou de la personne guidée 4.2. Prendre des notes pour rédiger un rapport auprès de l'association 4.3. Prendre congé auprès du client.

2.2 Informations complémentaires au sujet des tâches

Les spécialistes ont été amenés à se prononcer sur la fréquence d'exécution, la complexité et l'importance relative de chacune des tâches. Le tableau suivant présente l'information recueillie à cet égard. Les spécialistes se sont prononcés sur ces questions et les chiffres indiqués constituent des moyennes de leurs estimations.

TÂCHES	Fréquence d'exécution	Complexité	Importance relative
1. Préparer l'intervention de guidage	10%	2	4
2. Accueillir les touristes	10%	3	4

3. Accompagner les clients, présenter et expliquer la richesse du patrimoine ou du site visité	70%	2	4
4. Finalisation	10%	2	4
TOTAL	100 %		

2.3 Processus de travail

Le processus de travail, soit les principales étapes d'exécution des tâches, dégagé dans le cadre de l'élaboration du référentiel du métier de guide touristique local est le suivant :

METIER : GUIDE TOURISTIQUE	
PROCESSUS DE REALISATION	
1ère étape	Préparer l'intervention auprès de la clientèle
2ème étape	Réaliser l'accueil et l'accompagnement
3ème étape	Evaluer la satisfaction de la clientèle et prendre congé
4ème étape	Communiquer avec l'association

Section 3 – Conditions de réalisation et critères de performance

Les spécialistes ont décrit, pour chacune des tâches, les conditions de réalisation et les critères de performance les plus significatifs. L'information recueillie à cet égard est présentée dans les tableaux de cette section.

Les conditions de réalisation des tâches se réfèrent à des aspects tels les caractéristiques de l'environnement de travail, le lieu de travail, le degré d'autonomie entourant l'exécution de la tâche, l'équipement et les ouvrages de référence. Quant aux critères de performance, ils sont en fait des points de repère permettant de constater si la tâche est exécutée de façon satisfaisante.

TÂCHE 1 – Préparer l'intervention auprès de la clientèle	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
Degré d'autonomie : - Individuel ou en équipe - Supervisé par l'association des guides locale ou autonome Référence : - Code du tourisme / arrêté portant réglementation de la profession de guide - Plan de site à visiter - Manuel de communication	Santé et sécurité : - Préparation des vêtements adéquats - Préparation des matériels de premiers secours et autres matériels Autonomie : Individuelle : prise de responsabilité et d'initiative seul Dans un bureau : sous la supervision du président de l'association

Enseignement général appliqué 80 heures		
Code du cours	Titre du cours	Durée (heures)
EG 01	Notion de rédaction et de compréhension d'un texte	10
EG 02	Notion de géographie, histoire, culture et civilisation	16
EG 03	Langue française, anglaise, italienne	46
EG 04	Arithmétique	6
EG 05	Vie sociale, vie associative et vie professionnelle	2
	TOTAL	590 HEURES

Soit 590 heures ou 17 semaines + évaluation

III REFERENTIEL DE CERTIFICATION

REGLEMENT D'EXAMEN

Certificat de fin de formation pour le métier de guide touristique
L'examen auquel sera soumis le candidat au métier de guide touristique comprend deux parties :

- Les épreuves professionnelles
- Les épreuves d'enseignement général

Epreuves	Unité	Coeff	Mode	Durée
Unités professionnelles				
EP01 Préparation de l'intervention	UP1		Ponctuelle écrite et contrôle en cours de formation	2h
EP02 Accueillir les touristes	UP2		Ponctuelle pratique et contrôle en cours de formation	1h
EP03 Accompagner les clients, présenter et expliquer la richesse du patrimoine ou du site visité	UP3		Ponctuelle pratique et contrôle en cours de formation	5h
EP04 Finalisation	UP4		Ponctuelle pratique ou écrite et contrôle en cours de formation	1h

<p>Remarque Les jeunes déscolarisés sont issus d'un milieu social où la vie sociale tient un rôle important et la notion de parenté est très large. En tant que jeunes, ils sont soumis à différentes prises de décision qu'ils ne peuvent pas nier au gré de leurs obligations professionnelles. Ainsi, cette séquence permet de concilier la vie sociale avec la vie professionnelle. En outre, il y a aussi l'hostilité à se soumettre à une vie associative. Alors, bien connaître la vie associative constitue une nécessité pour la promotion du tourisme durable au niveau local.</p>		
Séquences d'apprentissage	Ressources	Exemples d'activités en situation
La connaissance locale permet d'uniformiser la qualité de prestation et de faciliter l'évaluation de la qualité de prestation		
Vie sociale et comportement professionnel	La connaissance de la culture de la région Le règlement intérieur de son milieu professionnel	Respect des valeurs culturelles locales
Vie associative	Règlement intérieur régissant l'association Les obligations en tant que membres d'une association	Obligation de faire un rapport auprès de l'association.

<p>Matériels utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériel de prise de notes - Torche - Vêtements (imperméable, botte ou chaussures de marche, gants) - Trousse de premier secours <p>Consignes particulières :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etre prêt avant le départ <p>Conditions environnementales :</p> <p>Les visites peuvent être : se faire avoir lieu</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'air libre, - dans des sites historiques, archéologiques, religieux, - dans un musée <p>Interactions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présence de groupes différents au même endroit - Conditions météorologiques défavorables - Présence de faits sociaux incompatibles avec la réalisation d'une visite 	<p>Quantité : suffisante pour le guide lui-même</p> <p>Qualité : conforme à l'exigence</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : -Vérification des matériels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Toujours se renseigner sur les faits sociaux et la météo
---	---

Tableau de synthèse du programme de formation

Compétences particulières professionnelles 510 heures		
Code module	Titre du module	Durée (heures)
Mgt1	Préparation de l'intervention	70
Mgt2	Accueillir les touristes	70
Mgt3	Accompagner les clients, présenter et expliquer la richesse du patrimoine ou du site visité	130
Mgt4	Finalisation de la prestation	60
Mgt5	Visite de tous les circuits et en individuel (La durée de la formation est ramené à 4 mois)	180

TÂCHE 2 – Réaliser l'accueil et l'accompagnement des clients	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : Individuel ou en équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sous la supervision du président de l'association des guides <p>Référence : Plan du site ou du patrimoine Manuel de guidage Manuel de communication</p> <p>Matériels utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trousseau de premiers secours - Téléphone ou autres moyens de communication rapide 	<p>Santé et sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalisation des gestes de premiers secours en cas de nécessité - Détection au préalable des signes d'insécurité - Port de vêtements adéquats <p>Autonomie : Prise de décision individuelle Prise de responsabilité sur la qualité de la prestation offerte</p> <p>Quantité : Suffisante pour les membres du groupe</p> <p>Qualité : conforme à l'exigence des clients</p>

<p>Consignes particulières : Respect des règles d'or pour le secourisme</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise de responsabilité et d'initiatives en cas d'urgence - Capacité d'adaptation <p>Conditions environnementales : En plein air, dans la nature Plus ou moins loin d'une infrastructure sanitaire Dans un musée ou site historique, religieux, socio-culturel</p> <p>Interactions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avec les clients. 	<p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Savoir garder son sang froid Communicatif Savoir gérer les risques et le stress Etre attentif, patient, poli, courtois Animateur Ouvert à toutes critiques constructives</p>
--	--

<p>Culture et civilisation</p>	<p>La prestation des tenants des us et coutumes de la région permet de mieux inculquer la culture et la civilisation et d'uniformiser les visiteurs</p>	<p>- Narration des historiques intéressants, les informations à transmettre pour un circuit donné.</p>
---------------------------------------	---	--

TÂCHE 3 – Evaluer la satisfaction de la clientèle et prendre congé	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : Individuelle ou en équipe Sous la supervision du président de l'association En collaboration avec l'office régionale du tourisme</p> <p>Référence : Fiche d'évaluation de la clientèle Boite à idées ou fiche d'appréciation Nombre de réclamation</p> <p>Matériel utilisé : Boîte à idées Matériels de communication écrite</p> <p>Consignes particulières : Etre attentif au feed-back négatif Savoir reconnaître une erreur de parcours</p> <p>Conditions environnementales : A l'air libre Dans les sites Au bureau de l'association</p> <p>Interactions : Avec des agents du ministère du tourisme ou du service régional</p>	<p>Santé et sécurité : Le client revient au point de départ sans incident majeur ni trop fatigué</p> <p>Autonomie : Initiative à prendre face aux remarques du client. Quantité : Suffisante pour tous les membres du groupe</p> <p>Qualité : permettant une bonne communication</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Savoir garder son sang froid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Savoir répondre à toutes les remarques et signes de reconnaissance - Régler les éventuels problèmes

EG04 Arithmétique Durée : 6heures		
<p>Objectif L'apprenant sera apte à exécuter des calculs simples pendant l'appréciation de la durée de circuit, l'élaboration du timing, l'assistance des membres de ces groupes à des transactions simples.</p>		
<p>Remarque Cette formation sera limitée à la maîtrise des quatre opérations, l'utilisation de la règle de trois et la résolution des problèmes simples. Les activités de calcul numérique feront l'objet d'exercices de calcul mental systématiques. L'utilisation de calculatrice simple est à encourager afin d'accélérer la séance de remise à niveau.</p>		
Séquences d'apprentissage	Ressources	Exemples d'activités en situation professionnelle
<p>La connaissance locale permet d'uniformiser la qualité de prestation et de faciliter l'évaluation de la qualité de prestation</p>		
<p>Arithmétique</p>	<p>Les quatre opérations La règle de trois L'utilisation de calculatrice simple.</p>	<p>Calcul et appréciation des temps de parcours d'un circuit. Renseigner un client sur l'équivalence en euro ou dollar du prix d'un article ;</p>

3.3.3. Pôle communication : Notion de vie sociale et professionnelle

EG05 Vie sociale, vie associative et vie professionnelle
Durée : 2 heures
<p>Objectif A la fin de la formation, l'apprenant sera capable de concilier la vie sociale avec la vie professionnelle.</p>

Séquences d'apprentissage	Ressources	Exemples d'activités en situation professionnelle
A la fin de la formation, chaque apprenant sera capable de communiquer avec aisance avec leur groupe d'intervention		
Ecriture de la langue	Séance d'écriture de la langue et de différents vocabulaires usuels	Ecriture des termes techniques Dictée
Prononciation	Entraînement à la prononciation des vocabulaires	Lecture de textes Séance de questions-réponses
Ecoute	Séance d'écoute à partir d'un CD audio	Favoriser l'écoute active

3.3.2. Pôles sciences appliquées à la profession

EG02 Notion de géographie, d'histoire, de culture et de civilisation Durée : 4 heures		
Objectif A la fin de la formation, les apprenants auront un niveau de connaissance égal à sa région d'intervention. Ainsi, les erreurs d'interprétation dues à la diversité d'informations transmises aux touristes diminuent et le niveau de compréhension des conditions locales augmente.		
Remarque La connaissance locale tient un rôle important dans l'élaboration du timing lors de l'organisation d'une visite. Elle est d'une utilité non négligeable pour l'amélioration de la qualité de prestation.		
Séquences d'apprentissage	Ressources	Exemples d'activités en situation professionnelle
La connaissance locale permet d'uniformiser la qualité de prestation et de faciliter l'évaluation de la qualité de prestation		
Histoire et géographie	Un historien ou un géographe peut transmettre les connaissances, permet l'objectivité locale nécessaire aux guides.	La connaissance de la géographie de l'aménagement d'un circuit. - Explication des pratiques sociales des habitants d'une région.

TÂCHE 4 – Communiquer avec l'association	
CONDITIONS DE REALISATION	CRITERES DE PERFORMANCE
<p>Degré d'autonomie : Individuel ou en équipe Sous contrôle de l'association</p> <p>Référence : Canevas de rapport</p> <p>Matériel utilisé : Outils informatiques Des outils de communication écrite</p> <p>Consignes particulières : Rapport régulier Communiquer les éventuels problèmes et les solutions prises</p> <p>Conditions environnementales : Au bureau de l'association</p> <p>Interactions : Avec les membres de l'association</p>	<p>Autonomie : Sous la réglementation du code de tourisme Soumis aux règlements intérieurs de l'association</p> <p>Quantité : suffisante pour la réalisation de la tâche</p> <p>Qualité : simple et compréhensible</p> <p>Attitudes et habitudes particulières à la tâche : Etre soumis aux règlements intérieurs de l'association Ne laisser aucun évènement essentiel passer inaperçu</p>

Section 4 – Connaissances, habiletés et attitudes

4.1 Connaissances

- Savoir lire et écrire
- Arithmétique : les quatre opérations
- Technique de guidage
- Notions en langue française
- Secourisme
- Connaissances en attraits touristiques et culturels (géographie, histoire, culture, faune et flore) de la zone d'intervention

4.2 Habiletés

- cognitives : être apte à résoudre des problèmes simples, à manipuler les éléments de la trousse de premiers secours, être organisé et méthodique,
- psychomotrices : de bons réflexes, une bonne manipulation des matériels et des outils
- perceptives : être attentif, les cinq sens en éveil
- de communication : savoir communiquer avec des mots simples avec la langue pratiquée par les touristes
- maîtriser les NTIC (talkie-walkie, téléphone)

4.3 Attitudes

- Sur le plan personnel : aptitude à garder son sang-froid, être apte à gérer son stress et contrôler son état d'âme, avoir une vision objective
- Sur le plan interpersonnel : savoir s'intégrer à la vie sociale au sein d'une équipe ou d'une association, respect de la hiérarchie, respect de la société
- Sur le plan professionnel : avoir l'esprit de partage, savoir animer, avoir une bonne éthique professionnelle,

Section 5 – Suggestions relatives à la formation

Les personnes consultées pendant la période d'analyse ont fait des suggestions sur les contenus de la formation à privilégier et les modes d'organisation. Pour les contenus de la formation, il y aurait lieu d'insister sur :

- La technique de guidage,
- La technique d'expression,
- Les connaissances annexes (géographie, histoire, culture et civilisation, écotourisme...)
- Le secourisme
- Le code du tourisme / arrêté
- La vie associative
- L'organisation et la planification du travail
- Les bonnes pratiques de guidage et un aperçu de la culture des principaux clients
- La pratique de la natation
- La gestion des conflits et des risques liés au métier
- La protection de l'environnement
- La comptabilité simplifiée
- l'utilisation de la nouvelle technologie de communication.

Pour la bonne marche de la formation, les spécialistes ont souligné les points suivants :

- recrutement des personnes motivées sachant lire, écrire et capables de communiquer en langues étrangères avec des mots simples
- soumission de l'intéressé à une formation de 2 à 5 mois suivie d'un stage d'un mois et d'une séance d'évaluation
- importance de l'application des règlements intérieurs régissant l'association
- octroi d'une attestation valide pour intégrer une démarche de demande d'agrément auprès du ministère du tourisme.

3.3 Programme de l'Enseignement Général Appliqué

3.3.1. Pôle linguistique: Notion de la langue française et rédaction

EG01 : Notion de rédaction et de compréhension d'un texte		
Durée : 10heures		
Objectif En milieu professionnel, l'apprenant doit être capable de : <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre une information transmise par écrit - Rédiger des lettres de communication simples - Acquérir des connaissances à partir de la lecture 		
Remarques La séquence de formation sera composée d'exercices pratiques concernant la rédaction et la compréhension de texte traitant des thèmes divers. Elle favorise les échanges de compréhension entre les participants à la formation.		
Séquences d'apprentissage	Ressources	Exemples d'activités en situation professionnelle
A la fin de la formation, chaque apprenant sera capable de décoder des informations écrites, les interpréter avec efficacité et rédiger des textes de communication simples		
Lecture et compréhension de texte	Séances de lecture et d'interprétation	Lecture de brochures touristiques Lecture de magazines environnementaux Lecture d'affichages
Rédaction d'une lettre de communication simple	Règles grammaticales usuelles Formules usuelles de politesse	Ecriture d'un rapport de prestation Prise de notes des questions non répondues des touristes

EG03 : Langue française, anglaise, italienne		
Durée : 40heures		
Objectif En milieu professionnel, l'apprenant doit être capable de communiquer avec des mots simples en français. Ainsi, leurs connaissance de langues interviendront dans l'organisation de leurs prestations auprès des touristes.		
Remarques Les apprenants seront classés dans un premier temps selon leur aptitude à parler la langue française. Ils peuvent ensuite améliorer leurs connaissances des autres langues.		

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE

- Satisfaction de la clientèle
- Collecte des critiques constructives
- Cohésion des membres du groupe
- Meilleure qualité de prestation et d'organisation

CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES

Connaissances :	- Technique d'interview et de communication - Technique d'évaluation
Habilités :	- Résolution d'éventuels problèmes - Qualité des réflexes - Manipulation des matériels et outils de premiers secours - Perception des signes de danger - Animation du groupe - Respect du temps imparti
Attitudes :	- Sens de relations humaines - Respect des autres - Courtoisie - Gestion des stress - Ouverture d'esprit
ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
Evaluer la qualité de la prestation	- Le client revient au point de départ sans incident majeur ni trop fatigué - Etre soumis aux règlements intérieurs de l'association - Savoir reconnaître une erreur de parcours - Etre attentif au feed-back négatif
Prendre congé auprès du client	Etre courtois en prenant congé
Rédiger un rapport	Canevas de rapportage bien rempli

DEUXIEME PARTIE : LES COMPETENCES A DEVELOPPER**1-Liste des compétences cibles du futur programme d'études**

Après examen du référentiel de métier et après considération des déterminants réglementaires, les compétences particulières, générales et prédéterminées retenues comme cible du futur programme sont présentées dans le tableau ci-dessous. Cette liste indique les compétences particulières ou générales qui :

- répondent aux exigences du métier ;
- habilent à réaliser le produit ou le service résultant de l'exécution de chaque tâche ;
- assurent le niveau d'efficacité et d'autonomie de travail correspondant au seuil d'entrée. Leurs caractéristiques opérationnelles permettent leur acquisition en mode résidentiel comme en apprentissage.

1. S'adapter aux différentes clientèles en se situant par rapport aux différences culturelles
2. Comprendre et exprimer un message simple en français/anglais/italien
3. Appliquer la technique de guidage
4. Maîtriser la technique d'interprétation
5. Connaître la technique d'expression orale en public
6. Connaître l'environnement professionnel du métier
7. Connaître le code du tourisme / arrêtés
8. Maîtriser la technique de secourisme
9. Pratiquer la natation
10. Se charger de la gestion des risques et des conflits
11. Connaître l'utilisation des nouvelles technologies
12. Assurer la qualité du service de guidage
13. Favoriser les actes de protection de l'environnement
14. Connaître les exigences de la vie associative
15. Maîtriser la technique d'organisation et de planification
16. Préparer son intervention
17. Réaliser l'accueil et l'accompagnement des clients
18. Evaluer la satisfaction de la clientèle et prendre congé
19. Communiquer avec l'association

2-Matrice des compétences

MATRICE DES COMPETENCES		COMPETENCES PARTICULIERES		COMPETENCES GENERALES		PROCESSUS	
NUMEROS	NIVEAU DE COMPLEXITE						
10		NUMEROS					
3		NIVEAU DE COMPLEXITE					
0	4	2	S'adapter aux différentes clientèles en se situant par rapport aux différences culturelles				
0	4	3	Comprendre et exprimer un message simple en français/ang lais/italien				
0	2	4	Appliquer la technique de guidage				
0	3	5	Connaitre la technique d'expression orale en public				
0	2	6	Connaitre l'environnement professionnel du métier				
0	1	7	Connaitre le code du tourisme				
0	4	8	Connaitre le code du tourisme secourisme				
0	1	9	Pratiquer la natation				
^			Organiser son travail				
^			Réaliser son travail				
^			Contrôler son travail				
^			Communiquer avec l'équipe				
		9	NOMBRE DE COMPETENCES				

ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
Effectuer les activités d'accompagnement, présenter et expliquer la richesse du patrimoine visité	<ul style="list-style-type: none"> - Niveau de compréhension de la richesse du site élevé - Obtention de diverses propositions de protection ou d'amélioration de l'environnement du site face à la compréhension de la situation du site au moment de la visite
Animer le groupe en assurant un environnement d'ambiance	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser les échanges entre les membres du groupe - Renforcer la cohésion des membres du groupe
Suivre le circuit pré-établis	<ul style="list-style-type: none"> - Visiter tous les sites d'un circuit déterminé - Ne modifier aucun programme sans avoir fini ce qu'on a prévu dans le timing
Respecter et faire respecter le timing	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir détecter les besoins de récréation - Avancer tout en répondant au besoin de compréhension sans s'attarder devant un monument
Intervenir dans des situations difficiles	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à exercer les gestes de premiers secours en cas d'accident - Aptitude à résoudre d'éventuels problèmes rencontrés pendant la réalisation du circuit

Code : Mgt 04	FINALISATION
Durée (h) : 60 heures	
ENONCE DE LA COMPETENCE	
Finalisation de la prestation	
CONTEXTE DE REALISATION	
<ul style="list-style-type: none"> • Au retour au point de départ • A la fin de la prestation • En présence des autres membres de l'association des guides 	

II – REFERENTIEL DE FORMATION

INTRODUCTION

Le programme de formation des « guides touristiques » a été élaboré suivant une approche par compétences qui exige, notamment, la participation des partenaires du milieu du travail et de la formation professionnelle. Il s'agit d'une approche pédagogique dans laquelle les cibles principales de la formation sont des compétences précises plutôt que des contenus disciplinaires, afin de viser l'insertion professionnelle des apprenants. Elle reprend le modèle ADDIE (Analyse, Design, Développement, Implantation et Evaluation) dont le référentiel de formation constitue la deuxième étape.

Le programme tient compte de facteurs tels que la situation de travail décrite par le référentiel de métier et de compétences, ainsi que des besoins de formation. Il vise une formation à la fois accessible, professionnalisante, fonctionnelle et polyvalente, permettant une grande capacité d'adaptation des jeunes ruraux déscolarisés au marché du travail local.

Le présent document, comporte :

- la présentation synthétique du scénario de formation, la nature et les buts du référentiel de formation :
 - o les buts de la formation professionnelle et du référentiel de formation, intentions éducatives le scénario de formation avec :
 - o la liste des compétences et la matrice des objets de formation
 - o le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences -le contenu de la formation :
 - o les modules d'acquisition des compétences particulières programme de l'enseignement général appliqué présentation de la période de stage, qui visera l'adaptation des compétences développées à des situations de travail dans la zone concernée.

Le référentiel de formation constitue le cadre de référence à l'intérieur duquel les formateurs sont appelés à exercer leur profession :

- il délimite leurs interventions pédagogiques en précisant les objectifs d'apprentissage à atteindre avec les apprenants
- il permet la planification des apprentissages pour l'enseignement modulaire :
 - o découverte
 - o apprentissages de base (connaissances, habiletés, attitudes)
 - o intégration des apprentissages
 - o évaluation de la compétence pour l'approfondissement ou le réajustement

La réussite du programme assure aux apprenants la qualification nécessaire à l'exercice du métier en fonction des compétences attendues à l'entrée dans le marché du travail, et la teneur des apprentissages contribue à leur polyvalence.

Code : Mgt 02 ACCUEIL	
Durée (h) : 70 heures	
ENONCE DE LA COMPETENCE	
Accueillir les touristes	
CONTEXTE DE REALISATION	
<ul style="list-style-type: none"> • A partir de la connaissance de la culture et civilisation de la clientèle • A partir de la connaissance du circuit ou du site à visiter 	
CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise de la connaissance du circuit • Obtention de la confiance du client • Eveil de la curiosité des membres du groupe • Groupe animé 	
CONNAISSANCES, HABILITES, ATTITUDES	
Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Technique d'accueil - Technique d'expression - Technique de secourisme - Technique de gestion de conflit - Technique de planification et d'organisation - Connaissance des matériels
Habilités :	<ul style="list-style-type: none"> - Fluidité de l'éloquence - Maîtrise du jargon touristique - Planification et organisation satisfaisante - Règles de sécurité bien communiquées - Limite de l'intervention bien claire
Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture à toute proposition - Résistance au stress - Bonne éthique professionnelle - Toujours courtois et respectueux - Dynamisme et rigueur
ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Manifester un respect de la clientèle et lui mettre en confiance	<ul style="list-style-type: none"> - Aucune incidence majeure dûe à la maladresse lors de la communication - Conviction du client sur la véracité des informations communiquées

CRITERES GENERAUX DE PERFORMANCE	
<ul style="list-style-type: none"> • Respect du temps alloué à l'étape de préparation • Bonne élocution • Sens relationnel et confiance du client • Communication réussie 	
CONNAISSANCES, HABLETES, ATTITUDES	
Connaissances :	<ul style="list-style-type: none"> - Technique d'accueil - Technique d'expression - Technique de secourisme - Technique de gestion de conflit - Technique de planification et d'organisation - Connaissance des matériels
Habilités :	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise de l'utilisation des matériels - Courtoisie et politesse lors de l'expression - Planification et organisation - Animation du groupe - Appréciation exacte du niveau de difficulté et de la durée du circuit
Attitudes :	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion de stress - Respect des autres - Démonstration d'une attitude d'ouverture - Ethique professionnelle
ELEMENTS DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Soigner son apparence	<ul style="list-style-type: none"> - Tenue de travail adaptée - Bonne attitude physique et présentation
2. Se renseigner sur les caractéristiques du groupe à guider et leurs attentes	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des valeurs culturelles du client - Adaptation de la prestation aux attentes
3. Collecter des informations sur le site à visiter tenant compte des faits sociaux, des conditions climatiques	<ul style="list-style-type: none"> - Se rendre au bon moment au bon endroit
4. Organiser le circuit et le timing	<ul style="list-style-type: none"> - Connaissance de la durée approximative de chaque visite - Proposition d'un plan d'aménagement et détermination de circuit en concertation avec l'équipe de l'association des guides
5. Préparer, vérifier les matériels et équipements nécessaires	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitude à déceler toute anomalie des matériels - Connaissance des matériels nécessaires

Section 1 – Présentation générale du programme

1.1 La nature et les buts du référentiel de formation :

Le référentiel de formation sur le « guide touristique » prépare les jeunes déscolarisés à exercer ce métier au niveau local avec efficacité grâce à l'identification des besoins de formation. La réalisation de la formation adaptée à ces jeunes qui sont les principaux acteurs dans ce secteur contribue à la promotion du tourisme durable voire au développement durable de la région concernée. Ce programme vise à améliorer la prestation des jeunes auprès de la clientèle afin de préserver la renommée du patrimoine ou du site en question. Cette formation doit permettre l'accès à l'agrément des guides locaux si les conditions nécessaires sont remplies.

Le métier de guide touristique local consiste à faire connaître la richesse patrimoniale d'un site donné.

Ce programme vise à :

- permettre aux jeunes déscolarisés d'évoluer en matière de guidage (connaissances et habilités nécessaires, techniques d'accueil et d'expression, gestion de conflits et ouverture d'esprit)
- uniformiser les prestations et les circuits
- améliorer la qualité de la prestation des guides locaux en matière d'accompagnement
- professionnaliser le métier
- organiser et structurer les acteurs dans une association
- promouvoir la durabilité du tourisme au niveau régional

1.2 Les intentions éducatives

Pour le programme « guide touristique », les interventions respecteront les intentions éducatives suivantes :

- développer un esprit critique et favoriser l'ouverture d'esprit
- mémoriser et actualiser les informations
- favoriser la formalisation du métier
- organiser le secteur
- valider les acquis de l'expérience de l'apprenant

Section 2 – Le scénario de formation

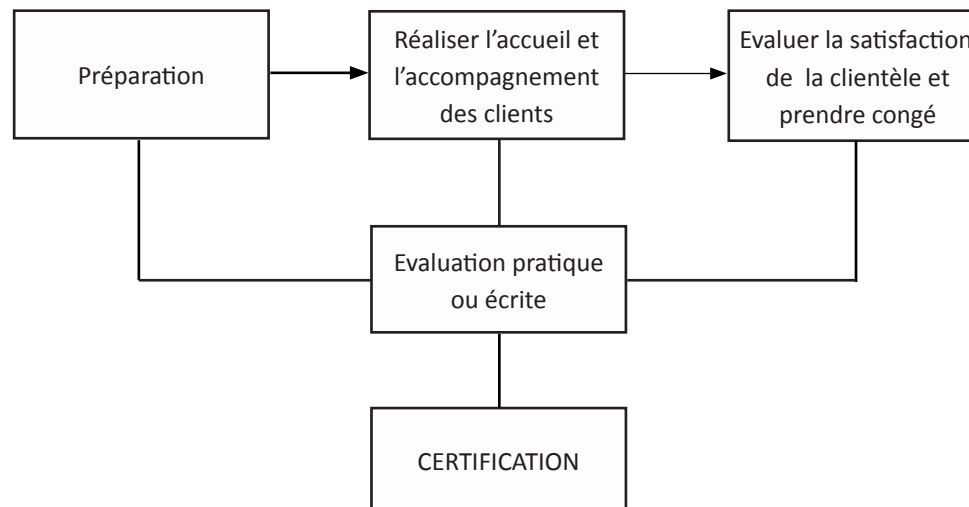
2.1 La liste des compétences

1. S'adapter aux différentes clientèles en se situant par rapport aux différences culturelles
2. Comprendre et exprimer un message simple en français/anglais/italien
3. Appliquer la technique de guidage
4. Connaître la technique d'expression orale en public
5. Connaître l'environnement professionnel du métier
6. Connaître le code du tourisme / arrêtés portant sur réglementation de la profession des guides et de leurs catégorisations
7. Maîtriser la technique d'interprétation
8. maîtriser la technique de secourisme
9. Pratiquer la natation
10. Se charger de la gestion des risques et des conflits
11. Connaître l'utilisation de la nouvelle technologie
12. Assurer la qualité du service de guidage
13. Favoriser les actes de protection de l'environnement
14. Connaître les exigences de la vie associative
15. Maîtriser la technique d'organisation et de planification
16. Préparer son intervention
17. Réaliser l'accueil et l'accompagnement des clients
18. Evaluer la satisfaction de la clientèle et prendre congé
19. Communiquer avec l'association

2.3 Le logigramme de la séquence d'acquisition des compétences

L'acquisition de la compétence résulte de l'application pratique des connaissances nécessaires au bon déroulement de la réalisation des tâches relatives au métier de guide touristique. La compétence en matière de réalisation et de finalisation dépend d'une bonne préparation. Vu que la formation est dispensée auprès des jeunes qui ont le BEPC, diplôme, minimum requis par le Ministère du tourisme pour l'obtention d'un agrément, l'opportunité de l'apprenant à passer dans une catégorie supérieure dépend surtout de sa volonté de se perfectionner dans les cours en enseignement général

Section 3



Section 3 – Contenu de la formation

3.1 Système de formation

Ce programme d'études pour le métier de guide touristique à Madagascar a été élaboré comme une formation pour les jeunes ruraux déscolarisés de 14 à 22ans, ayant au moins fréquenté la classe de 7ème. Le système de formation est composite.

3.2 Les modules d'apprentissage des compétences particulières

Code : Mgt 01 PREPARATION DE L'INTERVENTION
Durée (h) : 70 heures
ENONCE DE LA COMPETENCE
Préparation de l'intervention auprès de la clientèle
CONTEXTE DE REALISATION
<ul style="list-style-type: none"> • A partir de la connaissance de la structure du groupe • Au bureau ou au point de départ • Avec des outils et matériels appropriés • Se référant aux différentes techniques (expression, accueil, accompagnement, secourisme, gestion des situations difficiles) • Pour préparer une intervention auprès de la clientèle