



Étude sur l'exercice des métiers de guide-interprète et conférencier

**Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi
Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services
Sous-direction du tourisme**

Rapport d'étude

Richard Lewy Consultant

51 avenue Monclar

84000 AVIGNON

Tél. : 04 32 76 29 74

Fax : 04 32 76 33 80

rlconsultant@rlconsultant.fr



Sommaire du rapport

Le contexte de l'étude	6
A. La demande du ministère en charge du Tourisme	7
<i>Aa. Réaliser un état des lieux des métiers de guides-interprètes et conférenciers</i>	7
<i>Ab. Diagnostiquer l'existant, la réalité de ces professions en les confrontant aux attentes des professionnels</i>	7
<i>Ac. Formuler des propositions d'évolution en termes de formation, de recrutement et d'emploi</i>	8
B. Note méthodologique	8
<i>Ba. Le recueil des données auprès des guides</i>	8
<i>Bb. Le recueil des données auprès des employeurs</i>	10
<i>Bc. Le recueil des données auprès des institutions</i>	10
C. Le glossaire des principaux sigles et abréviations	11
Introduction : L'exercice des métiers de guide-interprète et conférencier	12
A. Des métiers réglementés	13
B. La terminologie unique fait défaut	15
C. Les répertoires des métiers	17
Partie 1 : Les guides-interprètes et conférenciers	19
1.1. Près de 10 000 cartes recensées pour un tiers d'actifs	20
<i>1.1.1. Une forte croissance des enregistrements de cartes en 2007</i>	20
<i>1.1.2. En moyenne : 1,5 carte détenue par répondant</i>	21
<i>1.1.3. Un délai relativement court entre la date de délivrance de la carte et le début d'exercice</i>	22
<i>1.1.4. 84% des répondants exercent principalement leur activité dans la région d'implantation de la préfecture de département ayant délivré la carte la plus récente</i>	23
1.2. Plus de 4 employeurs en moyenne par GIC	24
<i>1.2.1. Le temps de travail des GIC est, en moyenne, partagé entre 4,08 employeurs</i>	24
<i>1.2.2. Les GIC sont plutôt recentrés sur des secteurs spécifiques d'activité</i>	25
1.3. Les guides en quête de statut	26
<i>1.3.1. Les guides qualifient majoritairement leur activité comme précaire et peu reconnue</i>	26
<i>1.3.2. Des contrats de travail précaires et souvent ponctuels</i>	28
<i>1.3.3. Une absence de statut, conséquence d'une hétérogénéité des situations d'embauche</i>	28
<i>1.3.4. Pour moins d'un demi équivalent temps plein à l'année</i>	29
1.4. Les guides et la formation	30
<i>1.4.1. Des cursus très variés pour une même activité</i>	30
<i>1.4.2. Une attente : des formations initiales encore plus proches des réalités du terrain</i>	33
<i>1.4.3. Des besoins en formation affirmés</i>	35
<i>1.4.4. Ils sont 60% à considérer qu'il leur manque la pratique de certaines langues</i>	37
<i>1.4.5. Les formations complémentaires</i>	37
1.5. Quatre titres, est-ce pertinent ? Est-ce nécessaire ?	39
<i>1.5.1. A quelques nuances près, le même métier et le même salaire</i>	39

1.5.2. La pertinence de passerelles entre les quatre titres	40
1.5.3. La compétence régionale, un critère pertinent ?	42
1.5.4. La VAE peut-elle être un moyen pertinent d'accéder à la profession ?	42
1.6. Les critères de recrutement révèlent une grande proximité entre guides et employeurs	44
1.7. La réglementation plutôt bien vécue par les GIC si elle « clarifie le droit de parole »	46
1.7.1. La réglementation, une réponse au besoin de protéger le métier	46
1.7.2. La réglementation n'est gage de qualité qu'à un moindre degré	46
1.8. L'externalisation des services de guidage vécue comme une augmentation de la précarité	48
1.9. Les outils issus des TIC, entre complément et concurrence	49
1.9.1. Les GIC, très majoritairement contre les audio-guides	49
1.9.2. Audiophone, une méconnaissance des apports de l'outil	50
1.9.3. Internet et l'informatique, une aide forte à la recherche et à la présentation	51
1.10. Quelques visions prospectives	52
1.11. Les GIC, portrait express	54
1.12. Regards critiques des GIC	55
1.12.1. Forces et marges de progression de l'activité de guidage telles que les GIC les expriment	55
1.12.2. Opportunités et risques tels qu'ils les ressentent	55
Partie 2 : Mieux connaître les employeurs des GIC	56
2.1. Quinze grands types d'employeurs ont répondu à l'enquête	57
2.1.1. Deux tiers des répondants disent organiser des visites pour lesquelles ils sollicitent les services de conférenciers ou de guides-interprètes	57
2.1.2. 45% des répondants disent faire appel à des guides non titulaires d'une carte	58
2.2. De bonnes raisons de faire appel, en priorité, à des guides titulaires d'une carte	60
2.2.1. D'abord le professionnalisme de la prestation rendue	60
2.2.2. Par obligation réglementaire ensuite	60
2.2.3. Pour la compétence technique, enfin	61
2.3. L'hétérogénéité des employeurs reflète les diverses situations d'embauche des guides	62
2.4. Des relations complexes avec les GIC	65
2.4.1. Les GIC devraient représenter l'organisme	65
2.4.2. Les critères de recrutements grande proximité entre guides et employeurs	66
2.4.3. Les besoins en langues étrangères	67
2.4.4. Zoom sur les employeurs importants	69
2.5. La politique sociale, la concertation et la formation : des contradictions	70
2.5.1. Des contradictions qui tiennent aux statuts hétérogènes des employeurs	70
2.5.2. Un contexte peu favorable à l'incitation des guides à la formation	71
2.5.3. La VAE, un moyen pertinent d'accès à la profession	71
2.6. La pertinence des titres et la réglementation	73
2.6.1. Quatre titres, « c'est trop ! »	73
2.6.2. La réglementation apparaît comme favorable à la qualité du service	75
2.7. Externalisation des services et NTIC, une forme de concurrence	76
2.7.1. L'externalisation, « un risque pour la qualité ! »	76
2.7.2. Les outils issus des NTIC, des réactions qui laissent perplexes	77
2.8. Entre secteur public et secteur privé, chacun a ses propres règles	80
2.9. Remarques et commentaires	81
2.10. Regard critique des employeurs sur les métiers de guidage	84

	<i>2.10.1. Forces et marges de progression de l'activité de guidage telles que les employeurs les expriment</i>	84
	<i>2.10.2. Opportunités et risques tels qu'ils les ressentent</i>	84
Partie 3 : Le diagnostic		85
3.1. Les principaux atouts et les marges de progression de la profession et son exercice		86
	<i>3.1.1. Les principaux atouts de la profession et de son exercice</i>	86
	<i>3.1.2. Les principales marges de progression de la profession et de son exercice</i>	87
	<i>3.1.3. Les marges de progression pour les GIC</i>	89
	<i>3.1.4. Les marges de progression des employeurs</i>	89
3.2. Les principales opportunités pour la profession et son exercice		90
3.3. Les principaux risques qui pèsent sur la profession et son exercice		91
Partie 4 : Créer les conditions d'exercice et de développement d'un vrai métier		92
4.1. D'abord, qu'est ce que la visite guidée ? À quoi sert le guide ?		93
	<i>4.1.1. Donner du sens à l'activité avant de s'occuper du statut des personnes</i>	93
	<i>4.1.2. Arrêter un statut juridique pertinent et mobiliser le dialogue social</i>	93
	<i>4.1.3. Limiter la précarité de l'emploi en régulant le processus de délivrance de cartes professionnelles</i>	94
4.2. Enjeux et défis à relever		95
	<i>4.2.1. Mettre un terme à une situation juridiquement peu sécurisante</i>	95
	<i>4.2.2. Œuvrer pour faire de l'activité, un métier lisible et reconnu</i>	95
	<i>4.2.3. Engager l'harmonisation des titres</i>	95
	<i>4.2.4. Fédérer les guides pour faire sortir la profession de la marginalité</i>	96
4.3. Actions prioritaires, feuille de route pour un groupe de travail		97
	<i>4.3.1. La mise en place d'un groupe de travail Tourisme /Culture</i>	97
	<i>4.3.2. La suppression progressive du statut de GIR ?</i>	98
	<i>4.3.3. La refonte de la formation des GIN</i>	98
	<i>4.3.4. La clarification de l'état du droit</i>	99
	<i>4.3.5. Bâtir un mémento à l'usage des guides et de leurs employeurs touristiques</i>	99
Remerciements		100

Le contexte de l'étude

A. La demande du ministère en charge du Tourisme

L'objectif de l'étude est de connaître avec précision la composition de cette population de professionnels, les modalités d'exercice de l'activité de guidage et les attentes, tant des guides interprètes et conférenciers (GIC) que des organismes qui les emploient ou ont recours à leurs services. Et, à travers leurs visions du marché de la visite guidée, ce que pensent ou attendent les touristes, bénéficiaires de la prestation.

La demande s'exprime en trois volets :

- **réaliser un état des lieux** sur les métiers de GIC par le recueil de données tant qualitatives que quantitatives.
- **diagnostiquer l'existant, la réalité de ces professions en les confrontant aux attentes et aux besoins des** entreprises du tourisme et de la culture.
- **formuler des propositions d'évolution en termes de formation, de recrutement et d'emploi.** Cette phase de préconisations permettra à la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services non seulement de rapprocher les qualifications des GIC des besoins réels des entreprises et des débouchés mais aussi de contribuer à la qualité des prestations de guidage.

Parallèlement, il doit être conduit une réflexion, pour les ministères concernés, sur la pertinence d'une démarche de simplification de l'organisation des examens professionnels nationaux et régionaux. Cette réflexion doit être engagée en raison de l'importance de la charge de travail occasionnée par l'organisation de ces examens.

Aa. Réaliser un état des lieux des métiers de guides-interprètes et conférenciers

Cet état des lieux associe l'ensemble des acteurs de la filière : les guides, les employeurs et les institutionnels. Il a pour objectifs de :

- recueillir des données quantitatives relatives au métier de GIC et son exercice, notamment le nombre de cartes professionnelles délivrées, d'estimer le nombre de guides en activité et le nombre d'employeurs ayant recours à leurs services...
- recueillir des données qualitatives relatives au métier de GIC et son exercice, la nature du statut, le temps et les conditions de travail, les conditions de recrutement, le bénéfice de la formation, les niveaux et modalités de rémunération sans négliger le profil sociologique des guides en exercice...

Ab. Diagnostiquer l'existant, la réalité de ces professions en les confrontant aux attentes des professionnels

Les objectifs du diagnostic des métiers de GIC se déclinent comme suit :

- appréhender les atouts et les axes de progrès du métier de guide-interprète et conférencier par les guides eux-mêmes et leurs employeurs.
- évaluer, par le filtre des acteurs, les opportunités qui favorisent l'exercice des métiers ainsi que les risques pesant sur les demandes spécifiques concernant l'offre de visite guidée et les conditions d'exercice du métier.
- apporter sur ces points la position du cabinet.

Ac. Formuler des propositions d'évolution en termes de formation, de recrutement et d'emploi

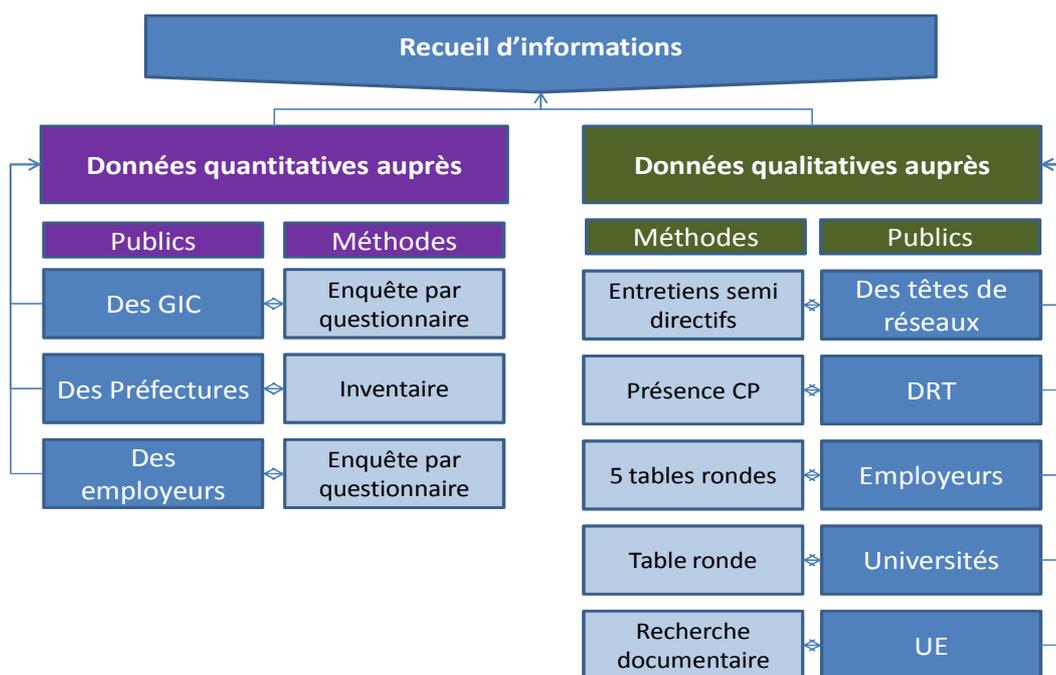
Formuler des préconisations concrètes en vue de rendre plus opérant le métier de GIC est l'objectif final de cette étude. Certains axes de travail sont d'ores et déjà explorés et font l'objet, d'ailleurs, d'une écoute attentive durant le recueil d'informations.

Ils concernent plus précisément

- la formation initiale et continue : évolution, amélioration, adéquation à la demande (langues étrangères, nouveaux patrimoines, nouvelles technologies de l'information et de la communication, nouveaux publics, ...),
- les statuts d'emploi : compte tenu de la législation et des besoins combinés des GIC et des employeurs, les modalités de qualification par métier et, notamment, l'examen national, la délivrance de la carte professionnelle.

B. Note méthodologique

La méthodologie proposée, pour le recueil des informations, repose sur le schéma suivant :



Ba. Le recueil des données auprès des guides

Des entretiens avec les principales fédérations de GIC ont été organisés en préalable ; ils ont permis de dégager un grand nombre de problématiques et contribué à la rédaction des questionnaires ainsi qu'à leur test final.

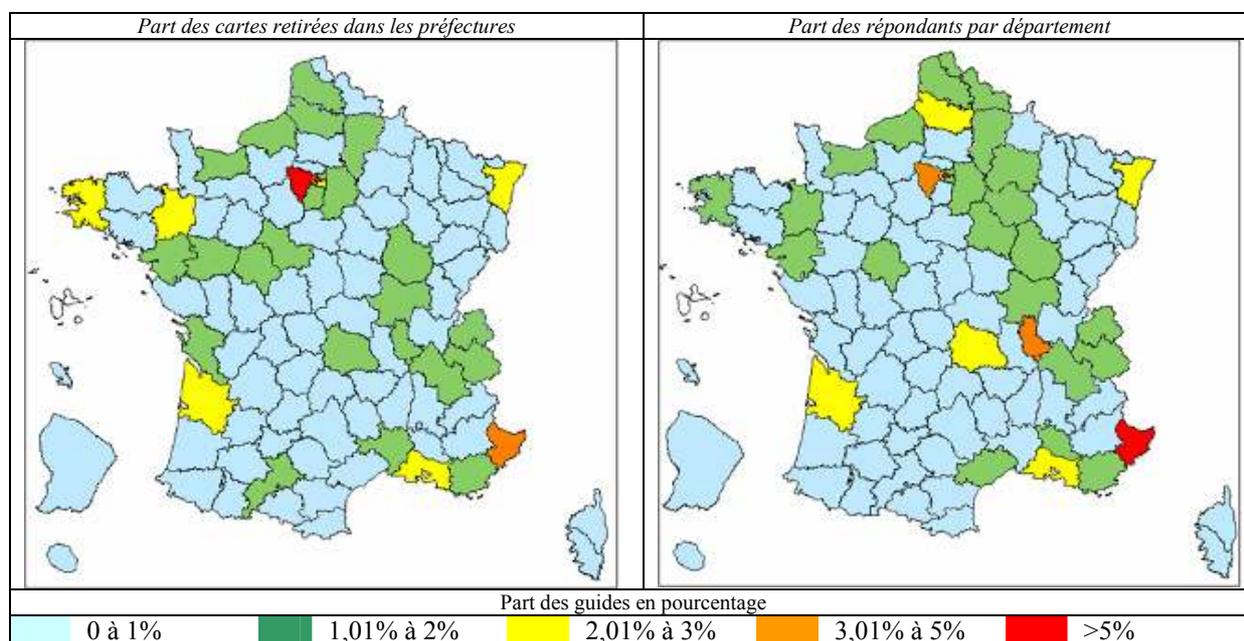
Par ailleurs, une série d'entretiens semi-directifs avec les groupements professionnels de guides et animateurs du patrimoine ont permis de faire préciser des points relatifs à la relation aux employeurs. (annexe 7)

L'enquête par questionnaire

En ce qui concerne l'enquête par questionnaire, les associations ainsi que les réseaux de guides-interprètes et conférenciers se sont mobilisés pour fournir les contacts de leurs adhérents et inciter leurs membres à répondre à l'enquête. L'échantillon ainsi construit représente 700 guides environ.

De plus, le questionnaire employeurs les a incité à solliciter leurs GIC, qu'ils soient ou non adhérents à une fédération, à répondre dans la mesure où ils n'auraient pas été inclus dans l'échantillon. L'administration des questionnaires s'est opérée de manière électronique. Seule une vingtaine de réponses a été adressée par courrier. L'effet réseau ayant fortement joué, 917 réponses ont été validées. L'échantillon ayant répondu est mathématiquement exhaustif¹.

La population de référence est celle des guides ayant retiré leur carte en préfecture. La répartition départementale de cette population est représentée sur la carte ci-dessous.



Malgré la possibilité d'anonymat offerte, la quasi-totalité des GIC répondants a précisé son département d'activité. L'échantillon des répondants fait l'objet d'une répartition sensiblement identique à celle de la population des cartes retirées par département. On peut toutefois noter :

- une légère sur-représentation des guides conférenciers des villes et pays d'art et d'histoire (GCVPAH) dans la Somme et le Puy de Dôme et une tout aussi légère sous représentation des guides-interprètes régionaux (GIR) dans les mêmes départements,
- un niveau de réponses plus important pour les départements de la Marne, de l'Aube, de l'Yonne, du Vaucluse et du Rhône,
- un niveau moyen de réponses légèrement inférieur pour le Finistère, l'Ille et Vilaine, les Yvelines, la Charente Maritime et la Haute-Garonne.

Ces écarts restent toutefois faibles et la répartition de l'échantillon répondant par département présente de très grandes similitudes avec la part des cartes enregistrées par les préfectures.

Les résultats détaillés figurent en annexe 4

¹ Un échantillon est dit mathématiquement exhaustif lorsqu'il est composé de plus de 30 individus et représente plus de 1/7^e de la population.

Bb. Le recueil des données auprès des employeurs

Des entretiens semi-directifs ont été réalisés avec de « gros employeurs » comme la Réunion des musées nationaux (RMN), Beaubourg, la Ville de Paris... avec pour objectif de comprendre les raisons d'une position parfois en marge des autres employeurs. (Annexe 6)

Les tables rondes ont été réalisées dans le Grand Sud-est, le Grand Nord-est, l'Ouest et le Grand Nord-ouest. Leurs objectifs étaient de faire remonter des informations qualitatives sur les aspects de l'emploi, de l'exercice de la profession de guidage, des relations guides/employeurs, des évolutions du marché...

Ces rencontres, toutes conduites avec un animateur identique, ont eu également pour objectif de faire préciser certains aspects des réponses aux enquêtes par questionnaire. (Annexe 9)

L'enquête par questionnaire a été administrée par voie électronique auprès d'un échantillon composé de plus de 3 300 entreprises (offices de tourisme, musées nationaux et régionaux, autocaristes, agences réceptives, collectivités, établissements publics...). Les différents contacts ont été fournis par les délégations régionales au tourisme (DRT), le ministère de la Culture et les réseaux locaux. 354 réponses se sont avérées exploitables. On constate une mobilisation nettement moins forte que celle des GIC. Les résultats détaillés figurent en annexe 5.

Bc. Le recueil des données auprès des institutions

Pour dénombrer les cartes professionnelles retirées auprès des préfectures par statut et par département, une démarche d'inventaire a été engagée auprès des préfectures. Les DRT ont été sollicités pour mobiliser les services préfectoraux. L'interrogation a également porté sur le nombre d'incidents déclarés auprès du service.

Les délégués régionaux au tourisme ont également été sollicités pour répertorier les employeurs régionaux, notamment les agences réceptives et les autocaristes, contribuant ainsi à étoffer l'échantillon des employeurs interrogés dans le cadre de l'enquête par questionnaire.

Les directeurs de diplômes des universités disposant de l'agrément pour le diplôme de guide-interprète national (GIN) ont été invités à une table ronde pour faire le point de la formation universitaire, de son organisation, les débouchés des étudiants, les problèmes rencontrés, les opportunités offertes... (Annexe 8).

À l'attention du lecteur :

- **Le glossaire des abréviations figure en tête du rapport de manière à préparer la lecture des sigles**
- **Pour les parties suivantes toutes les mentions figurant entre guillemets et en italique reprennent textuellement à des fins d'illustrations des réponses ouvertes extraites des questionnaires renseignés.**

C. Le glossaire des principaux sigles et abréviations

BTS	Brevet de technicien supérieur
BTS AGTL	Brevet de technicien supérieur d'animation et gestion touristique locale
CCN	Convention collective nationale
CDD	Contrat (de travail) à durée déterminée
CDI	Contrat (de travail) à durée indéterminée
CEP	Contrat d'études prospectives
CGCT	Code général des collectivités territoriales
CGI	Code général des impôts
CMN	Centre des monuments nationaux
CN	Conférencier national
CNFPT	Centre national de la fonction publique territoriale
COFIL	Comité de pilotage
DEUST	Diplôme d'études universitaires scientifiques et techniques
DGIN	Diplôme de guide-interprète national
DRAC	Direction régionale à l'action culturelle
DRT	Délégué régional au tourisme
EPIC	Etablissement public à caractère industriel et commercial
EPCC	Etablissement public de coopération culturelle
GA	Guide auxiliaire à titre définitif
GL	Guide local à titre définitif
GCVPAH	Guide conférencier des villes et pays d'art et d'histoire
GIC	Guide (s)-interprète(s) et conférencier(s)
GIN	Guide-interprète national
GIR	Guide-interprète régional
LMD	Licence, master, doctorat
NTIC	Nouvelles technologies de l'information
OPCA	Organisme paritaire collecteur agréé
OT ou OTSI	Office de tourisme ou office de tourisme, syndicat d'initiative
RMN	Réunion des musées nationaux
ROME	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois : répertoire national des métiers du Pôle emploi
SNAV	Syndicat national des agents de voyage
TO	Tour opérateur
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée
VAE	Validation des acquis de l'expérience
VPAH	Ville et pays d'art et d'histoire

Introduction : L'exercice des métiers de guide-interprète et conférencier

Première destination touristique mondiale devant l'Espagne et les États Unis, la France a enregistré 81,9 millions d'arrivées de touristes internationaux en 2007.

Le patrimoine historique et culturel est considéré comme l'un des vecteurs majeurs de cette attractivité. Les guides-interprètes et conférenciers (GIC) jouent un rôle de premier plan en assurant la présentation et la mise en valeur de ce patrimoine.

A. Des métiers réglementés

La profession de guide-interprète est codifiée dans le livre II, titre II du Code du tourisme (annexe 11).

L'article L. 221-1 dispose que : « *Pour la conduite de visites commentées dans les musées et monuments historiques, les personnes physiques ou morales titulaires d'une licence ou d'une habilitation ne peuvent utiliser que les services de personnes qualifiées remplissant les conditions fixées par décret en Conseil d'État.* »

L'article R221-1 dispose, pour sa part, que « *Les personnes titulaires de l'une des cartes professionnelles détaillées en 2° sont reconnues comme personnes qualifiées pour effectuer les visites commentées dans les musées appartenant à l'État, les musées mentionnés par l'ordonnance n° 45-1546 du 13 juillet 1945 modifiée portant organisation provisoire des musées des beaux-arts et les monuments historiques classés au titre du livre VI du code du patrimoine.* »

L'article R221-3, dispose :

« *Est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe :*

- a) *Le fait d'exercer, moyennant rémunération, l'activité mentionnée au 1° de l'article R. 221-1 sans être titulaire d'une carte professionnelle ou en utilisant une carte non conforme au modèle prévu au dernier alinéa de l'article R. 221-2 ;*
- b) *Le fait, pour le titulaire d'une licence, d'une habilitation, d'un agrément ou d'une autorisation, d'utiliser les services d'une personne non détentrice d'une carte professionnelle mentionnée au 2° de l'article R. 221-1, en vue d'assurer la conduite des visites dans les musées et les monuments historiques.* »

Une lecture attentive de l'article L.221-1 tend à faire admettre que le recours à des personnes qualifiées est imposé d'une part dans la seule enceinte des musées et des monuments historiques et, d'autre part, aux **acteurs du tourisme** relevant des régimes de la licence ou de l'habilitation.

Il apparaît, en fait, a contrario de ce qui est communément avancé, que les titulaires d'une carte professionnelle ne sont pas seuls à disposer du « *droit de parole* »² pour reprendre leur formulation.

² Expression souvent avancée par les GIC qui, semble-t-il confondent la contrainte réglementaire limitée aux musées et monuments historiques avec un droit exclusif d'expression attaché au titre dans les mêmes enceintes.

En effet, en plus des personnes agréées par une des cartes professionnelles mentionnées au 2 de l'article R221-1, l'article 4-b du décret n°95-239 du 2 mars 1995 modifié par l'article 7-5° du décret 2007-655 2007-04-30 du 3 mai 2007, dispose que :

«... les adjoints techniques et les agents techniques d'accueil, de surveillance et de magasinage peuvent assurer la conduite de visites commentées dans les musées nationaux, monuments historiques, les ensembles archéologiques ou les domaines nationaux ».

D'autre part, selon les informations fournies par le ministère de la Culture, les conservateurs sont « *maîtres chez eux* ». Ils peuvent ainsi accorder le droit de parole (pour des publics spécifiques) à qui leur semble compétent.

Ces positions apparaissent, au fil des entretiens, comme très peu intégrées par les guides, voire certains de leurs employeurs.

Les GIC voient dans les prestations non marchandes ou l'autorisation donnée par les musées à des enseignants ou érudits locaux la favorisation de l'exercice du métier par des personnes jugées « *non compétentes* » dont l'activité est assimilée à « *du travail clandestin* ».

L'interprétation de la réglementation dépasse souvent le triple champ :

- du périmètre d'intervention (musées et monuments nationaux),
- de l'obligation de rémunération,
- du statut de l'employeur (soumis à licence ou habilitation).

Certains, à propos de la réglementation, considèrent les situations hors de ces champs comme une absence de contrôle de la part de l'État, voire plus encore : « *Parce qu'elle [la réglementation] n'est pas appliquée par l'état ! Dans quasiment tous les châteaux, les guides ne sont pas diplômés. Donc cela ne me protège en rien car l'État et ses satellites ne m'embauchent pas car il préfère payer moins cher un non diplômé et surtout non formé.* »

Les réponses à l'enquête plaident ou interpellent parfois pour un monopole de l'activité et une reconnaissance exclusive du « *droit de parole* ».

Cette interprétation a sans doute été, durant l'enquête, à l'origine d'une attitude forte de rejet de la part des GIC, notamment dans l'Est de la France, à l'égard des dispositions de l'ordonnance n° 2008-507 du 30 mai 2008-art. 7 portant transposition de la directive 2005/36/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 septembre 2005 relative à la reconnaissance des qualifications professionnelles.

Ce qu'il faut retenir :

- La législation est avant tout opposable aux guides et aux acteurs du tourisme,
- Le recours aux « *personnes qualifiées* » ne s'impose que dans les musées nationaux et les monuments historiques
- Le « *droit de parole* » n'est pas une exclusivité attachée aux titres.

B. La terminologie unique fait défaut

La ou les profession(s) de guidage, le ou les métier(s) de guides semblent subir la trop grande variété des formulations qui relèvent à la fois d'un titre, d'une profession et parfois même de l'intitulé d'un emploi.

Les appellations de guides-interprètes et conférenciers recouvrent, en France, deux grandes réalités, qui coexistent et se confondent :

- **l'exercice d'une activité professionnelle** demandant une compétence technique,
- **la détention d'un titre ou d'un diplôme sanctionnant** une formation, un examen, selon un programme respectant un certain équilibre entre disciplines culturelles, techniques et/ou linguistiques et comportant un minimum d'expérience pratique.

Cette confusion entre titre, emploi et profession, est amplifiée par :

- le nombre important de catégories de guides, (quatre principales)
- l'absence de vision claire des champs d'activité et de compétences des différentes catégories.

La Commission Nationale de terminologie et de néologie fixe, pour les métiers de guidage, les principes de définition suivants :

Guide-interprète : *Guide qui assure la prestation dans la langue du touriste dont il a la charge.*

Guide conférencier : *Guide spécialisé qui assure, au cours d'une visite, une conférence sur un thème particulier.*

Accompagnateur : *Personne chargée de la responsabilité d'un groupe de voyageurs. Il gère le quotidien du groupe en termes d'hébergement, de transport, de planning, de budget et tout problème inhérent à la gestion de ce groupe.*

Les définitions de ces métiers font apparaître entre autres points communs :

- la durée de l'activité limitée au temps de la visite ou du voyage,
- la prise en charge de visiteurs ou de touristes.

En revanche, ces mêmes définitions font apparaître des aspects propres à chacun des métiers :

- les compétences linguistiques des guides-interprètes,
- l'importance des échanges et de l'interaction avec le groupe pour les accompagnateurs tout au long d'une prestation à multiples facettes,
- la spécialisation justifiant la conférence pour les conférenciers.

Toutefois, ces définitions ne mentionnent pas l'obligation d'être titulaire d'une carte professionnelle, laquelle a même été étendue à toutes les qualifications (conférenciers nationaux, animateurs du patrimoine et guides conférenciers des villes et pays d'art et d'histoire).

Ainsi, sous la responsabilité conjointe ou dissociée des ministères en charge du Tourisme et de la Culture, l'ensemble de la profession est soumise à l'obtention d'un titre professionnel pour conduire les visites guidées dans le périmètre précis et limité des musées et des monuments historiques.

Les quatre titres professionnels s'obtiennent soit :

- par la sanction d'un concours national organisé conjointement par la direction du Tourisme et le Ministère de la Culture pour les conférenciers nationaux,
- par l'obtention du diplôme universitaire (DGIN) de niveau Bac+3 pour les Guides interprètes nationaux,
- par un examen régional suivi d'un agrément par la Direction régionale à l'action culturelle (DRAC) ouvert aux titulaires d'un Bac+2 pour les Guides conférenciers des villes et pays d'art et d'histoire,
- sur présentation du diplôme du brevet de technicien supérieur d'animation et gestion touristique locale (BTS AGTL) pour les Guides interprètes régionaux,
- pour les titulaires d'un bac +2 national ou d'État, par la sanction d'un examen organisé à l'initiative des DRT en région pour les mêmes GIR,
- toujours pour les GIR, aux guides-conférenciers des villes et pays d'art et d'histoire ayant réussi l'examen de guide-interprète régional, pour lequel ils sont dispensés de certaines épreuves qui sont déterminées par un arrêté conjoint des ministres chargés du tourisme et de la culture.

Cependant, si ces modalités d'accès à la profession sont précises, les différences ne paraissent pas toujours claires quant à l'exercice du métier, pour les employeurs et, à leurs dires, encore moins pour leurs clients.

En effet, si elles correspondent à quatre qualifications différentes, il apparaît dans la terminologie de référence (*site : tourisme.gouv.fr rubrique présentation des métiers*) reprise en partie ci-dessous, que la distinction tient davantage de la modalité d'accès à la carte et de la compétence régionale qu'à l'exercice d'un métier spécifique.

Ainsi, la référence aux métiers qui se superposent contribue sans doute à l'ambiguïté évoquée par les employeurs:

- **Conférencier national** : *il conduit conférences et visites dans les musées de France et monuments historiques sur tout le territoire après réussite à un examen national...* La carte de conférencier national est délivrée aux candidats ayant réussi à un examen organisé par l'arrêté du 25 septembre 1996 des ministres chargés du tourisme et de la culture paru au journal officiel du 3 octobre 1996. Cet examen, de niveau BAC + 4, est ouvert notamment aux titulaires du diplôme de l'école du Louvre de 2ème cycle (cycle de muséologie) ou aux titulaires de la maîtrise d'histoire de l'art et d'archéologie. Il est organisé tous les deux ans. L'arrêté fixant notamment la date de l'examen et les modalités d'inscription est publié au Journal Officiel. Il est consultable sur le site du ministère délégué au Tourisme.
- **Guide-interprète national** : *il conduit des visites dans les musées de France et monuments historiques sur tout le territoire français.* Il est titulaire du diplôme de guide-interprète national (niveau BAC + 3) défini par l'arrêté du 13 octobre 1995 paru au journal officiel du 21 octobre 1995. Ces diplômes peuvent être préparés dans les universités suivantes : Angers, Bordeaux IV, Clermont-Ferrand II, Corse, Lyon II, Nice, Paris- Est – Marne la Vallée, Paris X Nanterre, Perpignan, Rennes II, Toulouse II Le Mirail, Lille. Le décret du 9 mai 1995, en créant et définissant un nouveau diplôme national de guide interprète national, a placé la formation au sein de l'Université et a situé le diplôme à un niveau entre la licence et la maîtrise.

- **Guide-interprète régional** : *il a compétence pour conduire des visites commentées dans les musées de France et monuments historiques dans la région pour laquelle il a obtenu la carte professionnelle selon l'une des trois modalités possibles (Cf. ci-dessus).*
- **Guide-conférencier des villes et pays d'art et d'histoire** : *il conduit des visites dans les villes et pays d'art et d'histoire après passage d'un examen régional et d'un examen organisé par les communes ou groupements de communes du réseau des villes et pays d'art et d'histoire (permettant l'agrément par le ministère de la Culture et de la Communication).*

Les titres de guide local et de guide auxiliaire, survivances historiques, sont délivrés dans le seul cadre d'un renouvellement de carte.

Ce qu'il faut retenir :

- Il n'y a pas une, mais des terminologies.
- Il existe aujourd'hui quatre cartes professionnelles qui se distinguent règlementairement par les modalités d'accès au titre et les territoires d'exercice d'activité.

C. Les répertoires des métiers

La caractérisation nationale des emplois/métiers relève pour les emplois privés comme pour les emplois territoriaux d'un répertoire national spécifique. Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) recense pour le Pôle emploi les fiches emplois/métiers du secteur privé. Le répertoire des métiers territoriaux édité par le Centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT) est la référence des emplois territoriaux.

Les emplois de droit privé

Dans le ROME, les fiches emploi/métier doivent permettre aux demandeurs d'emploi de mieux connaître les métiers « décrits » pour établir les rapprochements entre les offres et les demandes d'emploi.

La fiche métier ROME (Annexe 1) n° 43 411 définit l'emploi/métier de guide-interprète. Toutefois une recherche approfondie permet de constater que cette fiche est identique pour les six métiers suivants (*source ROME*):

- *Guide-accompagnateur/ guide-accompagnatrice*
- *Guide-interprète*
- *Conférencier/ conférencière (tourisme)*
- *Accompagnateur/accompagnatrice de voyage*
- *Accompagnateur/accompagnatrice tourisme*
- *Agent réceptif local (tourisme)*

Sur le plan de l'emploi/métier, tout se passe comme si la terminologie et l'homologation des titres n'existaient pas.

La confusion d'une telle définition s'amplifie lorsque la fiche renvoie, comme les autres, aux certifications répertoriées sur le site de la Commission Nationale de la Certification Professionnelle. Entre autres certifications figurent le BTS AGTL (le seul qui donne accès à un

titre de GIR) ; les autres certifications de niveau II ou III relèvent de DEUST, de licence professionnelle ou du titre professionnel de « *Technicien(ne) d'accueil touristique option accompagnement, option animation* ». (Annexe 12 – Webographie)

Les emplois territoriaux

Pour le Répertoire des métiers territoriaux édité par le CNEPT, l'unique référence qui intègre la profession de guide conférencier est : le médiateur culturel.

« *Il organise et met en œuvre les dispositifs de l'action culturelle en s'appuyant sur les expositions temporaires et permanentes et les collections. Sensibilise les publics au patrimoine par la mise en œuvre d'ateliers et de parcours pédagogiques et la diffusion de documents d'information* »

Cadre statutaire : de catégorie 'B' ou 'C', l'emploi s'inscrit dans la filière *animation* pour des cadres d'emplois *d'animateurs territoriaux* ou *d'adjoints territoriaux d'animation*.

Les autres appellations proposées par le répertoire : *médiateur du patrimoine, guide de musée, guide conférencier, animateur du patrimoine, chargé de mission patrimoine...*

Ce qu'il faut retenir :

- L'accès aux références par le Pôle emploi reste très porteur d'ambiguïtés, ce qui ne contribue pas à la lisibilité de l'emploi/métier.
- Il en va de même pour les emplois territoriaux.

Partie 1 : Les guides-interprètes et conférenciers

1.1. Près de 10 000 cartes recensées pour un tiers d'actifs

Comme le montre le tableau en annexe³, 9 555 cartes ont été enregistrées au 31 décembre 2007 par les préfetures consultées pour l'ensemble du territoire, DOM compris.

Les données transmises par les préfetures présentent la répartition suivante :

899	Conférenciers nationaux
2 958	Guides-interprètes nationaux
2 819	Guides-interprètes régionaux
1 558	Guides conférenciers des villes et pays d'art et d'histoire
651	Guides auxiliaires
670	Guides locaux

Il est toutefois précisé que les données fournies représentent le « *nombre de cartes en circulation* » ce qui ne signifie pas qu'il s'agisse du nombre de GIC en activité :

- un guide peut retirer, dans une préfeture, une carte correspondant à son statut avec la possibilité de solliciter d'autres cartes, le cas échéant, sans pour autant annuler l'une d'entre elles.
- lorsqu'un guide a retiré une carte dans la préfeture de son lieu d'habitation et qu'il déménage, il peut déclarer son statut dans une nouvelle préfeture et y retirer une nouvelle carte sans que la carte précédente, soit annulée.

Ainsi, et pour au moins ces deux raisons, le nombre de cartes transmises par les préfetures ne signifie pas qu'il y ait près de 10 000 guides en exercice.

1.1.1. Une forte croissance des enregistrements de cartes en 2007

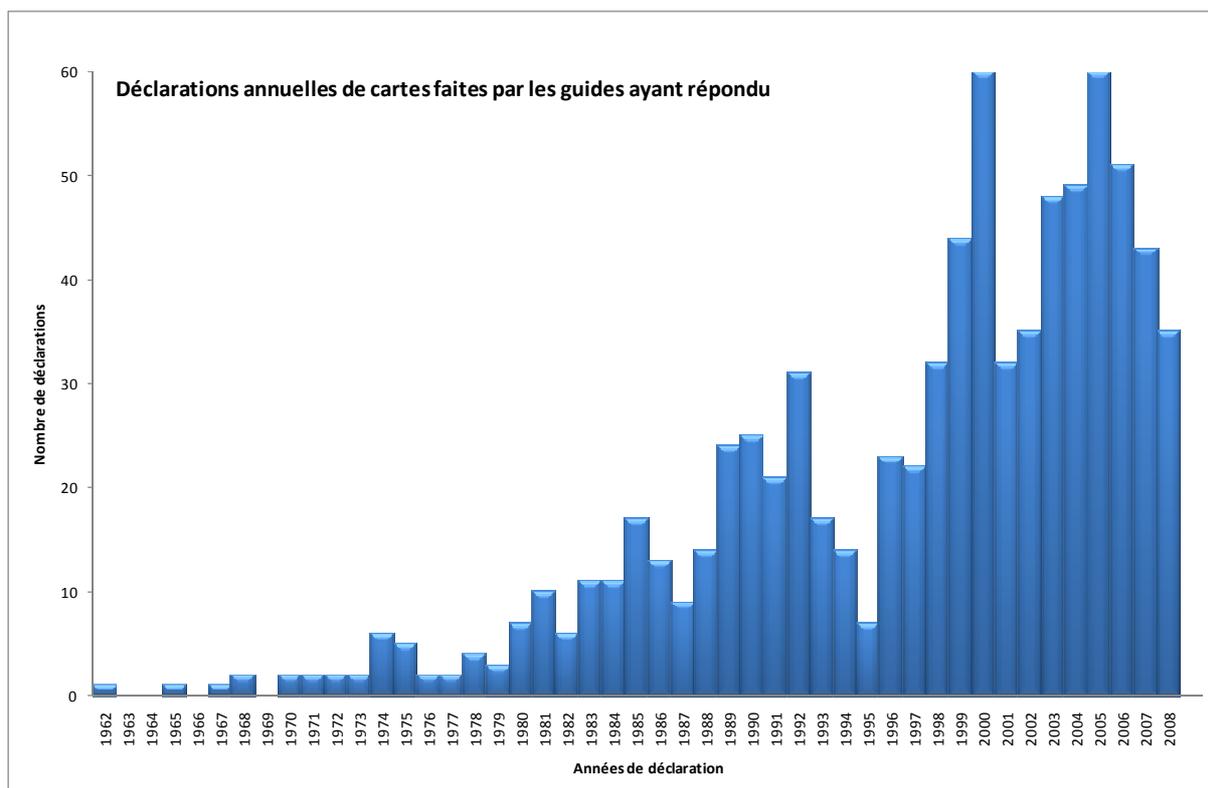
Pour les préfetures, 8,69% des cartes en circulation ont été délivrées en 2007. Le tableau ci-dessous qui reprend les données par titre illustre trois phénomènes :

Part des cartes enregistrées en 2007 par rapport au total des cartes en circulations		
Titre	Nombre	%
GIR	493	17,49%
GIN	172	5,81%
GC – VPAH	103	6,61%
CN	38	4,23%
Guide local	9	1,34%
Guide auxiliaire	15	2,30%
Ensemble	830	8,69%

- la forte croissance des déclarations ces dernières années, donc l'intérêt pour la profession,
- avec plus de 17% des cartes de GIR délivrées en 2007, donc une motivation importante pour les BTS AGTL
- malgré l'obsolescence

des titres, il y a eu encore en 2007 des enregistrements de cartes de guides locaux et de guides auxiliaires à titre définitif.

Ces données corroborent les déclarations des guides interviewés. Le graphique ci-dessous représente les déclarations de cartes faites par les guides depuis 1962 et illustre le fait que depuis 10 ans les préfetures ont enregistré plus de 57% des cartes en circulation.



1.1.2. En moyenne : 1,5 carte détenue par répondant

Sur l'ensemble des répondants, 94,65% se disent titulaires d'au moins une carte professionnelle.

Les réponses au questionnaire permettent d'estimer, par delà l'inventaire remonté des préfectures, la réalité des guides et conférenciers en exercice.

Plusieurs facteurs interviennent dans cette estimation :

- la duplication des cartes pour un même guide en fonction de l'acquisition du droit à de nouveaux titres (GIR qui se présente à l'agrément de GCVPAH, GIN qui se soumet avec succès à l'examen national de conférencier national, guide auxiliaire qui satisfait à l'examen de GIR...). Le tableau en fin de chapitre traduit, les réponses (multiples) apportées à la nature de la carte du titulaire. En moyenne un GIC répondant est porteur de 1,5 carte,
- les réponses à la question relative aux heures d'activité en 2007, pour laquelle 10% des interviewés répondent « 0 »,
- les réponses selon lesquelles 84% des répondants exercent principalement dans la région de la carte délivrée le plus récemment,
- les 6% de répondants qui n'ont déclaré aucun revenu en 2007 (autres que ceux qui n'ont déclaré aucune heure),
- les niveaux de cessation d'activité au-delà de 65 ans par type de carte (en moyenne 12%),
- les GIC de l'échantillon, n'ayant pas complété le questionnaire mais ayant répondu par mail qu'ils (elles) n'exerçaient pas pour des raisons diverses, principalement liées à

l'évolution de l'organisation familiale ou l'implantation dans un département n'offrant pas assez d'activité (6% environ).

Le nombre de guides en activité se situerait donc, en 2007, entre 2 400 et 2 900.

L'analyse croisée des cartes dont les répondants sont titulaires, en fonction des réponses multiples, donnent les résultats suivants :

- les 102 répondants titulaires d'une carte de conférencier national sont également titulaires, pour 13 d'entre eux d'une carte de GIN, pour 10 d'une carte de GCVPAH, pour 6 d'une carte de GIR et un se déclare titulaire d'une carte de guide auxiliaire,
- sur les 331 répondants titulaires d'une carte de guide-interprète national, hormis les 13 titulaires d'une carte de CN, 7 sont guides locaux, 75 sont également GCVPAH, 45 ont été GIR et détiennent toujours leur carte et 2 sont guides auxiliaires,
- pour les 31 guides locaux, et indépendamment des 7 GIN, 16 sont GCVPAH et 12 sont titulaires d'une carte de GIR,
- les 370 guides conférenciers de villes et pays d'art et d'histoire sont également titulaires de 83 cartes de GIR et 3 cartes de guides auxiliaires en plus des cartes précédentes.

Ainsi, le total et la moyenne des cartes par type de GIC sont synthétisés dans le tableau ci-dessous.

Total des cartes dont les guides se disent titulaires	CN	GIN	GL	GCVPAH	GIR	GA	Total des cartes
	132	473	69	557	374	41	1646
Moyenne par GIC	1,29	1,43	2,03	1,51	1,64	1,17	1,5

Il est également à noter que les principales fédérations et associations nationales regroupent moins de 1000 adhérents avec, dans ces fichiers aussi, un nombre non négligeable de duplications.

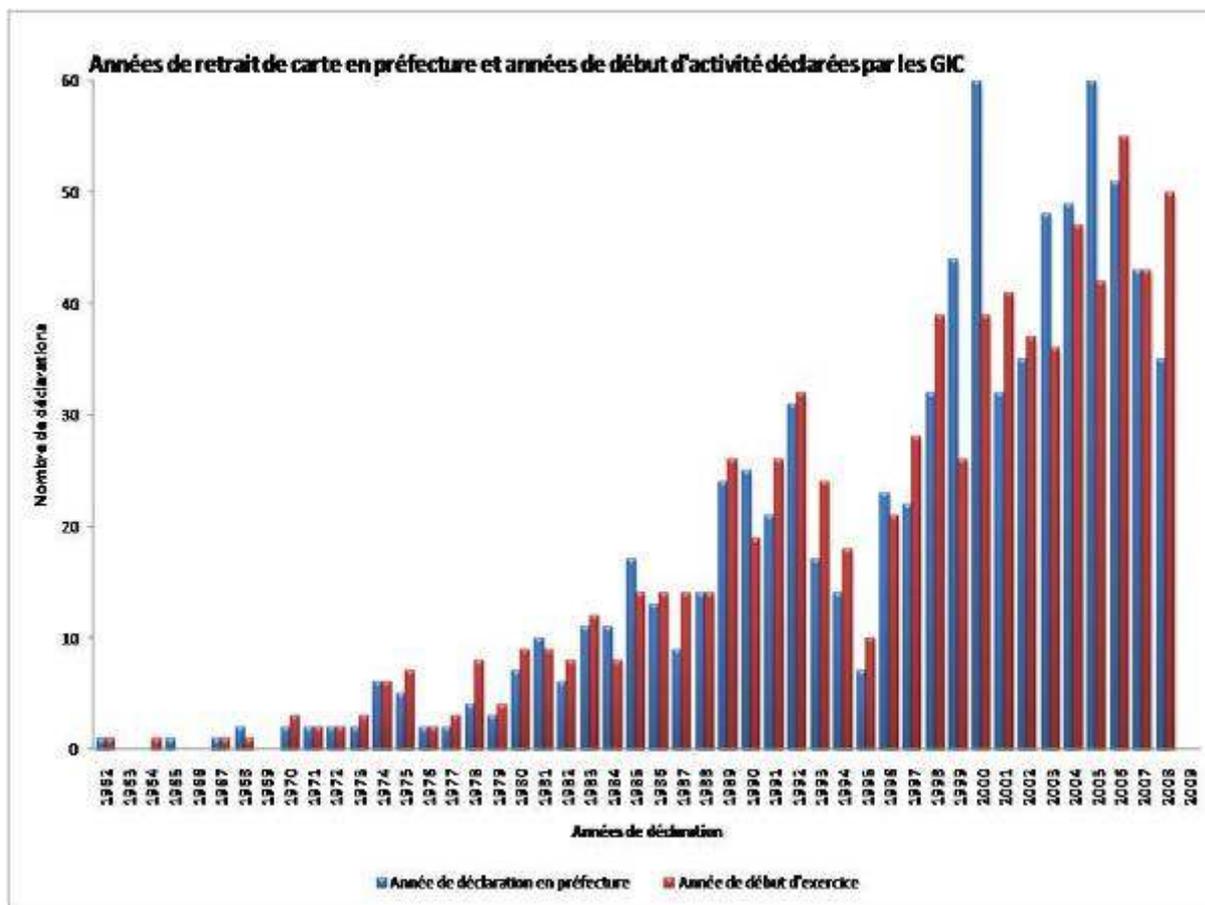
1.1.3. Un délai relativement court entre la date de délivrance de la carte et le début d'exercice

Deux tiers des répondants à la question relative à l'année de déclaration en préfecture, d'une part, et à celle relative à la première année d'exercice de l'activité (soit 805 GIC), d'autre part, déclarent avoir démarré leur activité la même année que celle où ils ont sollicité la carte.

Pour les répondants qui n'ont pas démarré leur activité la même année que celle de la délivrance de la carte, deux cas de figures se présentent :

- pour les GIC qui ont commencé à travailler après la délivrance de la carte, ils sont 19,73% à s'être engagés entre un an et jusqu'à 35 ans après avoir été titulaire de la carte ; l'ensemble pour une moyenne de 2,7 ans d'écart,
- pour les GIC qui exerçaient avant de demander une carte en préfecture, la durée d'exercice préalable déclaré va de 1 an à 20 ans avant la déclaration en préfecture, pour une durée moyenne de 5,9 ans. Ceci pour 16,63% des répondants.

Plus de 52% des guides répondants ont retiré leur carte entre 2000 et 2008 ; la première l'ayant été en 1962. En revanche, ils ne sont que 49% à exercer depuis 2000 comme le montre le graphique comparatif ci-dessous.



1.1.4. A 84%, les répondants exercent principalement leur activité dans la région d'implantation de la préfecture de département ayant délivré la carte la plus récente

Les régions touristiques restent les premiers bassins d'emplois des guides-interprètes et conférenciers. Les bassins normands et du Val de Loire sont les premiers bénéficiaires de la mobilité des GIC notamment franciliens.

Les répondants ont en majorité déclaré avoir retiré leur carte dans les départements de Paris et des Alpes Maritimes. Les autres départements cités sont, dans l'ordre, les Bouches du Rhône, la Côte d'Or, la Gironde et les départements de la petite couronne parisienne notamment les Hauts de Seine et le Val de Marne.

Si 84% des répondants exercent principalement leur activité dans la région d'implantation de la préfecture ayant délivré la carte la plus récente, 42% des guides-interprètes nationaux exercent dans deux ou plusieurs régions. Soit, pour les GIN, une moyenne de 3.7 régions de travail pour les répondants qui disent travailler dans plusieurs régions.

Les guides-interprètes régionaux sont peu nombreux à faire état de la possession de plusieurs cartes régionales. Quand c'est le cas, la moyenne s'établit à 2 régions.

Ce qu'il faut retenir :

- De 2 400 à 2 900 guides en exercice
- Un secteur qui a trouvé une réelle attractivité depuis 10 ans
- Un métier exercé majoritairement en proximité
- Les guides sont titulaires de 1,5 carte en moyenne

1.2. Plus de 4 employeurs en moyenne par GIC

Les GIC sont souvent sollicités pour des prestations de courte durée par des employeurs ou des donneurs d'ordre très variés.

La durée moyenne d'une prestation est de 3 heures. La réponse la plus fréquente s'établit à 2 heures.

1.2.1. Le temps de travail des GIC est, en moyenne, partagé entre 4,08 employeurs

L'activité de conférencier ou de guide-interprète est le métier principal de 67,29% des répondants. Il faut comprendre que ces deux tiers des répondants n'exercent que cette activité chez un ou plusieurs employeurs. Ils sont seulement 46% à déclarer l'exercer dans la ou les même(s) entreprise(s).

Les guides qui exercent en qualité de travailleur indépendant (15% des répondants) sont 48% à déclarer qu'il s'agit de leur unique activité.

L'éventail des employeurs déclarés par les GIC répondants est très large comme le montre le tableau ci-dessous. Le secteur d'activité ou le statut des employeurs (organisme public, organisme privé, dans l'économie marchande ou non marchande, dans le secteur culturel ou touristique...) est très varié.

Principaux employeurs déclarés par les guides	Effectif	%
Office de tourisme	512	21,19%
Agence de voyage / TO	349	14,45%
Association	345	14,28%
Ville et pays d'art et d'histoire	266	11,01%
Moi-même ³	200	8,28%
Musée	194	8,03%
Autocariste	189	7,82%
Ville, collectivité ou établissement public	182	7,28%
Monument historique	100	4,14%
Autre	85	3,52%

Il faut noter, parmi les réponses « autre », la répétition des items suivants : agence de conférenciers, agence de guides, agences de prestations culturelles (hors tourisme), agences maritimes, croisières, comités d'entreprise, agences réceptives, écoles, fondation, monuments historiques privés, sociétés privées de tourisme et spectacles...

Les activités multiples comme l'illustrent les déclarations du tableau ci-dessus conduisent les GIC, quelle que soit la nature de leur contrat (CDI, CDD, vacataire ou indépendant), à partager leur temps de travail entre 4,08 employeurs en moyenne, au cours des douze derniers mois. Toutefois, ils sont plutôt recentrés sur des secteurs d'activité puisqu'ils ne sont attachés qu'à 2,6 types d'organismes différents.

³ Par « moi-même », la formulation originelle, l'analyse des réponses a montré que cette appellation recouvre essentiellement le statut de travailleur indépendant. Cependant, il recouvre également les GIC responsables d'une association qui emploie le GIC répondant et également certain(s) collègue(s). De même il a été constaté à trois reprises le statut de gérant de SARL.

Les conférenciers nationaux sont 20% à avoir adopté le statut de travailleur indépendant, les GIN, 16,3%, les GIR, 11,8% et les GCVPAH, 6,5%.

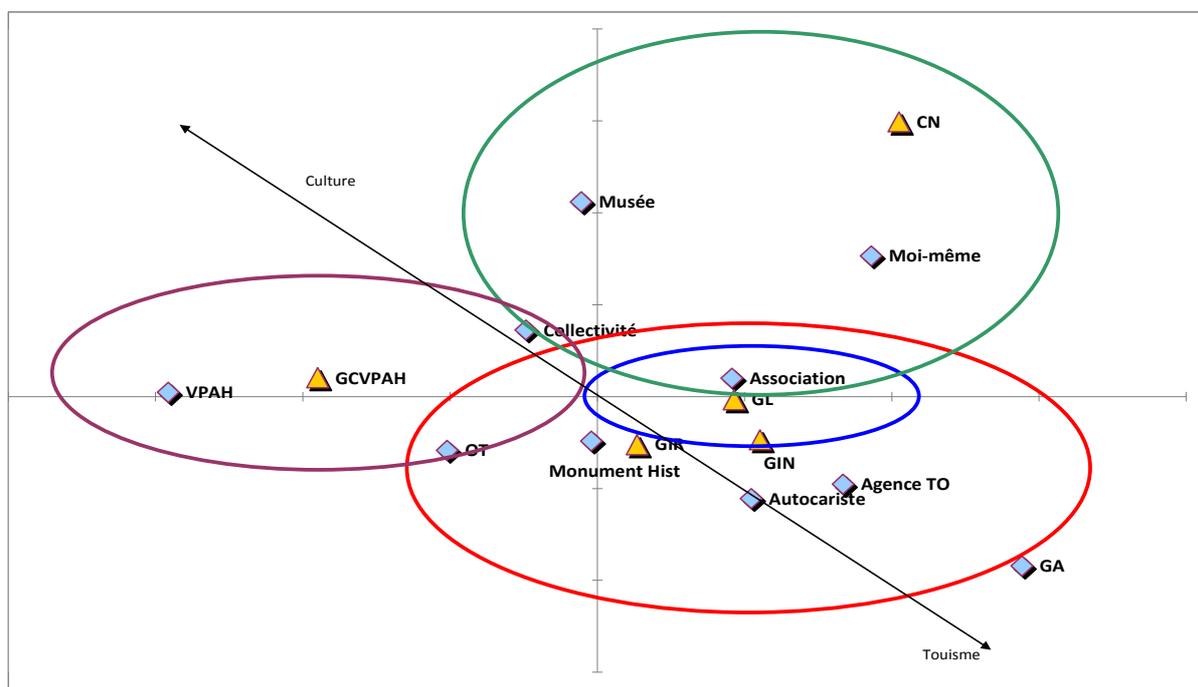
Lorsque les répondants exercent le métier de guide à titre principal, leurs activités complémentaires relèvent de l'accompagnement, de la fonction accueil, de l'enseignement et du développement touristique ou culturel.

Lorsque les répondants n'exercent pas le métier de guide à titre principal, ils sont agents d'accueil ou de caisse, enseignants, responsables d'offices de tourisme, conservateurs, étudiants, agents de développement touristique, agents du patrimoine, retraités.

1.2.2. Les GIC sont plutôt recentrés sur des secteurs spécifiques d'activité

L'analyse croisée entre les titulaires de cartes et leurs employeurs montre :

- une orientation plus marquée culture pour les GCVPAH et les conférenciers nationaux,
- un lien naturel entre les GCVPAH et les collectivités notamment les VPAH,
- une corrélation entre les conférenciers nationaux et la qualité de travailleur indépendant (*moi-même*),
- une proximité entre guide local et réseau d'associations,
- une appartenance plus marquée des GIN et des GIR aux mêmes réseaux d'employeurs, notamment touristiques. Ceci peut expliquer les sentiments de concurrence exprimés lors des entretiens.



Ce qu'il faut retenir :

- Une activité au service d'employeurs multiples et variés qui relèvent de différents secteurs
- Des secteurs d'intervention plus spécifiques à certaines catégories de GIC
- Une nette concurrence entre GIR et GIN

1.3. Les guides en quête de statut

Les guides-interprètes et conférenciers comme leurs employeurs s'accordent à considérer que le métier de guide-interprète/conférencier ne dispose « *d'aucun statut* » commun, que son activité est « *peu reconnue* ». Il est vrai que la précarité du contrat de travail, la multiplicité des statuts, le temps annuel de travail, la rémunération sont autant de contribution à ces perceptions.

1.3.1. Les guides qualifient majoritairement leur activité comme précaire et peu reconnue

Les répondants sont plus de 50% à qualifier leur activité comme précaire et peu reconnue. Ils sont 15,14%, surtout des GIR, à lui reconnaître un **caractère valorisant**. À la question posée, les guides qualifient ainsi leur activité :

Comment qualifiez-vous votre activité de GIC ?	Effectif	%
Une activité précaire	295	33,58%
Une activité peu reconnue	162	17,37%
Une activité qui convient à mon organisation personnelle	140	16,20%
Une activité valorisante	126	15,14%
Une activité de complément	66	8,41%
Une activité rémunératrice	17	2,11%
Autre	61	7,18%
Total général	867	100,00%

Ils sont toutefois près d'un quart à considérer l'activité qu'ils exercent comme une activité de complément ou qui convient à leur organisation personnelle.

L'item « autre » a permis de qualifier et de compléter la perception de leur activité par les GIC. Parmi les aspects pesants évoqués, sont notamment revenus :

« L'activité chronophage, précaire, valorisante et peu reconnue, mal organisée, peu connue, peu rémunérée, fatigante, saisonnière, très prenante, un métier à temps complet pas suffisamment reconnu comme tel (toutes les heures de préparation et d'étude ne sont pas comptabilisées et rémunérées, et les salaires pratiqués sont trop bas pour englober ce temps de travail supplémentaire), un métier impossible au vu de la législation actuelle, ne permet pas de vivre et requiert un très haut niveau de compétences, ... »

Parmi les atouts récurrents, il faut noter :

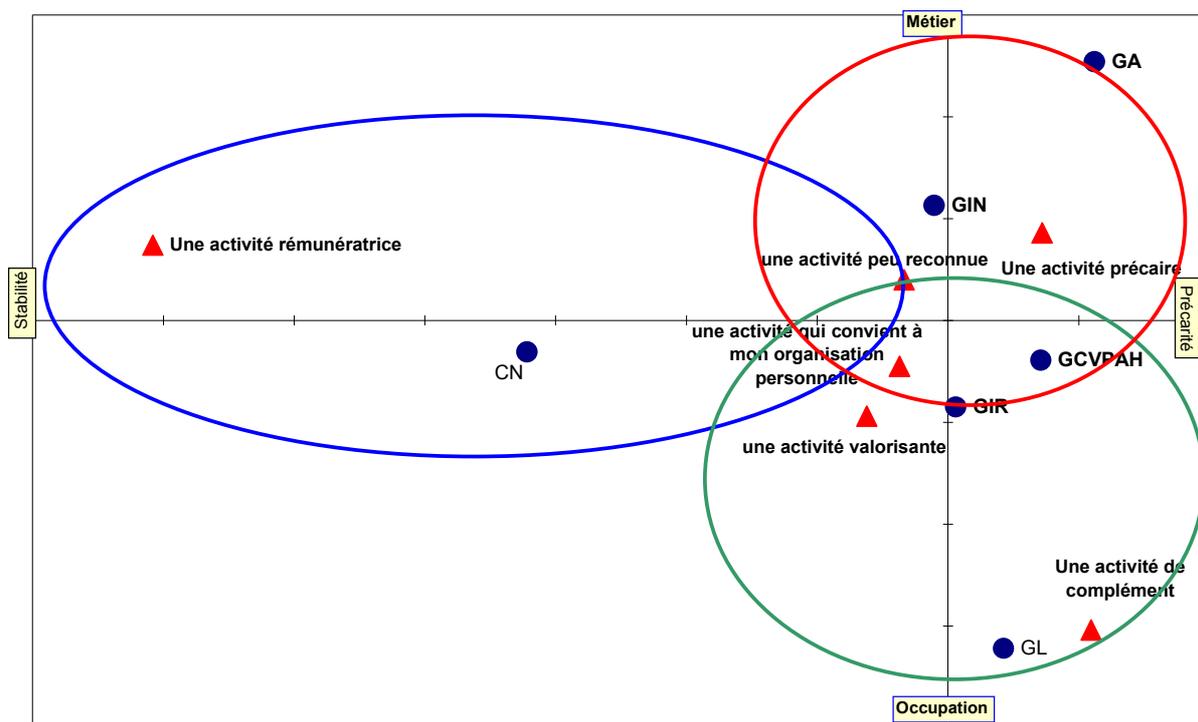
« Une activité pour débiter une carrière dans le secteur patrimonial - agréable en raison des contacts, enrichissante, passionnelle, à la fois un métier – un travail – une profession, un accomplissement personnel, une activité utile pour le développement touristique du territoire, passionnant mais peu rémunérateur, l'activité est un passe-temps à développer dans un cadre bénévole. »

Une analyse croisée des 6 titres avec la perception de l'activité permet de tirer les enseignements suivants :

- la qualification « *d'activité rémunératrice* » est plutôt corrélée au titre de conférencier national,
- la qualification « *d'activité de complément* » est exprimée de manière plus importante par les GIR et les guides locaux,
- c'est chez les GIR que la qualification « *d'activité valorisante* » revient le plus souvent. De même pour ce qui concerne « *l'activité qui convient à mon organisation personnelle* »,
- la perception d'activité de convenance est également exprimée plus fortement par les GCVPAH,
- les GIN, pour leur part, s'avèrent plus critiques et sont une plus grande part à juger l'activité comme peu reconnue et précaire.

Le graphique ci-dessous traduit ainsi :

- pour les GIR, le besoin de reconnaissance explicite,
- pour les GIR, les GCVPAH et les guides locaux, l'appréciation d'une activité de convenance,
- pour les GIN le constat du manque de reconnaissance,
- pour les conférenciers nationaux, la perception d'une activité rémunératrice, position qui sera confirmée avec les réponses à la question sur les revenus annuels.



1.3.2. Des contrats de travail précaires et souvent ponctuels

L'activité de visite guidée revêt un caractère saisonnier ; cette saisonnalité est plus marquée pour les employeurs relevant du secteur touristique. Par ailleurs, elle fluctue en fonction de la demande durant la saison. Les employeurs et les GIC répondent ainsi à des demandes ponctuelles.

Cette combinaison de saisonnalité et de ponctualité produit un effet naturel de période de demandes abondantes où tous les guides sont réservés et des périodes d'inactivité où les guides sont disponibles faute d'activité. Les employeurs se retranchent derrière l'absence de demandes. Rares sont ceux, notamment du secteur touristique, qui peuvent assurer du travail en ces périodes.

Ainsi l'activité reste précaire. Seulement 7,6% des répondants se déclarent en contrat à durée indéterminée (CDI) à temps plein et 31,4% en CDI à temps partiel ou à la vacation. Si 15% des GIC sont leur propre entrepreneur, une grande partie des guides est employée à la vacation. En d'autres termes, ils sont généralement recrutés sur contrats à durée déterminée (CDD) pour le temps de la vacation, ou d'après le Code du travail, soit « CDD à temps d'usage » soit « CDD renouvelable ».

1.3.3. Une absence de statut, conséquence d'une hétérogénéité des situations d'embauche

Les engagements contractuels pour les emplois de GIC sont variables, y compris pour le même guide chez des employeurs différents. Parmi les types de contrats de travail les plus fréquemment cités, les guides qui sont sensiblement les 2/3 à répondre à ces questions se déclarent embauchés aux conditions suivantes :

	CN	GIN	GL	GCVPAH	GIR	GA	Ensemble
CDI Temps plein	7,7%	8,8%	13,5%	5,4%	8,3%	7,7%	7,6%
CDI Vacation	30,8%	26,9%	21,6%	39,2%	29,6%	17,9%	31,4%
CDD Temps plein	1,9%	4,2%	0,0%	1,4%	0,9%	0,0%	2,5%
CDD Vacation	10,6%	15,1%	29,7%	18,1%	17,4%	35,9%	21,0%

Les employeurs, pour leur part répartissent les 3750 GIC employés aux conditions décrites dans le tableau ci-dessous.

Statut de l'emploi	Effectif	Pourcentage
CDI temps plein	123	3,28%
CDI temps partiel ou vacations	1 770	47,17%
CDD temps plein	20	0,53%
CDD temps partiel ou vacations (<i>temps d'usage</i>)	847	22,57%
Mis à disposition à temps plein	14	0,37%
Mis à disposition à temps partiel	282	7,52%
Travailleurs indépendants à la vacation	407	10,85%
Bénévoles/érudits locaux à la vacation	73	1,95%
Guides adhérents à une association professionnelle ou ressortissants d'un groupement à la vacation	160	4,26%
Stagiaires ou bénévoles étudiants	56	1,49%

Ainsi, la vacation reste le statut général de l'emploi. Toutefois, les situations font exceptions au Code du travail pour au moins deux raisons :

- le CDD à temps d'usage n'est pas explicitement prévu pour la visite guidée (Cf. annexe 2),
- le CDI à temps partiel annualisé ou à la vacation n'est plus légal.

Ces situations ont généré, ces dernières années un nombre croissant de recours des GIC à l'arbitrage des prud'hommes. Les plus marquants ont été les jugements d'Aix en Provence et de Reims.

1.3.4. Pour moins d'un demi équivalent temps plein à l'année

Les guides déclarent en moyenne 549 heures de travail pour l'activité de guidage. La médiane de 605 heures tend à confirmer ce niveau. De leur côté, les employeurs annoncent 630 heures confiées à leurs guides ; dans tous les cas, l'employabilité est inférieure à un demi équivalent temps plein.

Les guides déclarent avoir réalisé en moyenne, dans ces 549h, 113 vacations en moyenne en 2007 ; 153 pour les GIN.

Certes, le temps de travail est inégal selon le statut, le titre, la localisation géographique... Dans l'ensemble, il reste globalement inférieur à ½ équivalent temps plein.

Moyenne des heures de travail annuel par titre	
CN	692
GIN	742
GIR	535
GCVPAH	430
GL	765
GA	789

Les anciens titres et celui de GIN dépassent les 700 heures de moyenne pour s'approcher du demi équivalent temps plein, sans pour autant franchir le seuil des 800 heures.

Les guides conférenciers des villes et pays d'art et d'histoire sont ceux qui, en moyenne, effectuent le moins d'heures de guidage.

Les répondants, employés à la vacation, sont près d'un tiers à bénéficié, par intermittence, d'une prise en charge des ASSEDIC.

Parmi les répondants qui ont une activité complémentaire, notamment en CDI à temps partiel, la moitié d'entre eux exerce des activités d'accueil, d'animation, de développement dans le même organisme.

Tout concourt à une faible reconnaissance. Un travail par vacations épisodiques de deux heures, une difficulté à intégrer les équipes en place chez les employeurs mais également des difficultés à s'intégrer, faute de temps. Une interaction certes intense avec les clients mais qui s'éteint avec la fin de visite. Une rémunération faible et un travail précaire sont autant d'éléments qui concourent à créer le sentiment d'une faible reconnaissance pour un métier qui demande une qualification importante.

Ce qu'il faut retenir :

- Un métier précaire, saisonnier et d'usage sans qu'il existe un statut commun
- Un temps de travail moyen inférieur à un demi équivalent temps plein
- Un métier de convenance pour le 1/6^{ème} des répondants... et comme le disent plusieurs GIC : « plus un job qu'un métier »
- Une faible reconnaissance mais toutefois une activité valorisante

1.4. Les guides et la formation

Dans l'ensemble, et malgré des cursus très variés, les guides sont 60% à considérer que la formation ou l'examen qu'ils ont suivi (passé) pour l'exercice du métier est adapté aux réalités du terrain et 86% que la nature des missions proposées correspond à l'idée qu'ils se font du métier.

1.4.1. Des cursus très variés pour une même activité

Depuis un CAP de métier manuel jusqu'à 12 années après le BAC, c'est l'étendue des cursus des guides. Les parcours les plus généralement décrits s'initient ou se concluent souvent, pour le même titre, par une situation modale⁴. Ainsi :

- pour les conférenciers nationaux, l'École du Louvre prépare le plus souvent les candidats à l'examen,
- le diplôme de GIN est aujourd'hui la sanction du cursus de formation des guides interprètes nationaux,
- le BTS AGTL est la clé d'accès la plus commune au titre de GIR,
- les formations à l'histoire de l'art et aux langues étrangères conduisant à Bac+2 minimum, s'avèrent un préalable à l'examen d'abord et à l'agrément ensuite pour les GCVPAH.

L'examen national de conférencier

L'article R221-12 du CT définit les conditions d'obtention de cette carte. Il dispose que la carte professionnelle de conférencier national est délivrée aux personnes ayant réussi l'examen organisé par les ministres chargés du tourisme et de la culture, dans des conditions fixées par arrêté conjoint de ces ministres pris après avis de la Commission nationale des guides-interprètes et conférenciers : il s'agit de l'arrêté du 25 septembre 1996 fixant les conditions d'organisation de l'examen de conférencier national, publié au Journal Officiel du 3 octobre 1996.

L'arrêté du 26 avril 2007 modifiant l'arrêté du 25 septembre 1996 fixant les conditions d'organisation de l'examen de conférencier national, publié au Journal Officiel du 15 mai 2007, a permis d'actualiser les dénominations des diplômes requis pour pouvoir s'inscrire à l'examen, compte tenu des nouvelles dénominations issues de la réforme Licence-Master-Doctorat (LMD).

Selon l'article 2 de l'arrêté du 25 septembre 1996 fixant les conditions d'organisation de l'examen de conférencier national modifié, sont autorisés à s'inscrire à l'examen les titulaires de l'un des diplômes suivants :

- a) la maîtrise d'histoire de l'art et d'archéologie ;
- b) les diplômes de deuxième cycle de l'École du Louvre ;
- c) la maîtrise des sciences et techniques dans le domaine de la médiation culturelle portant sur les musées et le patrimoine ;
- d) le master dans le domaine de la médiation culturelle portant sur les musées ou sur le patrimoine, ou le diplôme intermédiaire de maîtrise validant les soixante premiers crédits du master ;

⁴ La valeur modale en statistiques est celle qui est la plus fréquemment citée

e) un diplôme d'enseignement supérieur sanctionnant un cycle d'études de quatre ans complété :

- soit par une formation, dans les domaines de l'art ou de l'histoire, reconnue sur la liste arrêtée par la commission nationale des guides-interprètes et conférenciers ;
- soit par une expérience professionnelle d'une durée de deux ans dans la présentation du patrimoine au public.

Sont également autorisés à s'inscrire à l'examen les ressortissants communautaires titulaires de tout diplôme, titre ou formation reconnus équivalents.

Les épreuves comportent :

- une épreuve écrite d'admissibilité de deux heures portant sur l'histoire de l'Art
- des épreuves orales composées :
 - d'une analyse de documents iconographiques
 - d'une présentation de monuments, villes, sites, circuits,...

Il n'y a pas de formation préparatoire à cet examen.

Le diplôme national de guide-interprète national

La carte de guide-interprète national est délivrée aux titulaires du diplôme de guide-interprète national (niveau BAC + 3) défini par l'arrêté du 13 octobre 1995 paru au journal officiel du 21 octobre 1995.

Ces diplômes peuvent être préparés dans 12 universités en France. La maquette définit un cursus de 600 heures dans l'année.

Dix universités ouvrent le diplôme à la formation initiale et accessoirement à la formation continue : Bordeaux, Toulouse, Perpignan, Corte, Nice, Lyon II, Clermont-Ferrand, Marne-la-Vallée, Angers, Rennes.

L'université de Nanterre en réserve l'accès à la formation continue notamment pour les personnels des entreprises qui peuvent ainsi accéder au titre (chauffeurs, accompagnateurs...)

L'université de Lille a donné au diplôme la qualité de licence professionnelle ce qui risque d'en réduire la maquette du fait de la durée d'une licence professionnelle (généralement 300 heures). Et, comme évoqué dans le cadre de la table ronde, elle risque également d'en affecter la valeur du fait d'une banalisation dans le « *maquis* » des licences professionnelles pour un diplôme que les usages ont placé « *entre licence et maîtrise* »

Le diplôme de Guide-Interprète national s'obtient après avoir :

- suivi une année de formation universitaire spécifique,
- réussi la série d'examens sanctionnant l'année de formation.

Cette formation est accessible aux personnes titulaires d'un Bac+2 obtenu dans l'un des domaines suivants : langues, histoire, histoire de l'art, lettres, BTS AGTL. Cette liste n'est pas exhaustive. Une sélection sur dossier et entretien en langues ouvre généralement l'accès à cette formation universitaire.

L'examen de guide-conférencier des villes et pays d'art et d'histoire

Le label « villes et pays d'art et d'histoire » (VPAH) est attribué depuis 1985 par le ministère de la Culture et de la Communication aux communes ou pays de France qui s'engagent à valoriser la patrimoine urbain et rural tout en organisant des manifestations culturelles tout au long de l'année.

Le candidat au titre de GCVPAH passe un examen comportant une épreuve écrite (histoire générale du patrimoine) ainsi que 2 épreuves orales en français (commentaire de documents iconographiques, mise en situation sur le terrain). Des épreuves de langues étrangères peuvent compléter cet examen.

L'examen de guide-conférencier des villes et des pays d'art et d'histoire est organisé au niveau régional, pour une ou plusieurs communes du réseau des villes et pays d'art et d'histoire. Cette organisation est fixée par arrêté du préfet de région. En outre, la publicité de l'examen peut être confiée aux communes concernées. L'arrêté fixe notamment la date, les lieux, la nature et le nombre des épreuves ainsi que les modalités d'inscription des candidats.

Sont autorisés à s'inscrire à l'examen, les candidats de moins de 65 ans sans condition de nationalité et titulaires d'un diplôme ou certificat sanctionnant une formation supérieure de deux années ou d'une attestation de stage de formation préparatoire organisé par la Direction régionale des affaires culturelles (DRAC). Cette attestation est délivrée par la DRAC concernée.

L'examen comporte une épreuve écrite d'admissibilité, deux épreuves orales d'admission et, éventuellement, une ou deux épreuves de langues.

Sont définitivement admis les candidats ayant obtenu à l'issue des épreuves d'admission une note moyenne égale ou supérieure à 12 sur 20.

Le préfet du département délivre la carte professionnelle prévue à l'article 85 du décret du 15 juin 1994 susvisé aux lauréats au vu de l'attestation de réussite à l'examen délivrée par la Direction régionale des affaires culturelles de la région concernée.

Il existe des dérogations entre les différentes modalités qui permettent de dispenser certains titulaires de cartes d'épreuves visant une autre qualification. Pour exemple, un GIN ne sera pas contraint de participer à la première épreuve d'un examen de GCVPAH, de même qu'un GCVPAH sera dispensé de l'épreuve écrite à l'examen de GIR, pour la même région.

L'examen de guide-interprète régional

La carte de guide-interprète régional peut s'obtenir de deux façons :

- l'obtention du titre de GIR fait suite à un examen organisé sur deux journées, par les services déconcentrés du ministère en charge du tourisme : délégations régionales au tourisme (DRT). Deux épreuves composent cet examen (arrêté du 6/02/2001): une épreuve écrite dont la réussite conditionne la seconde épreuve orale. Les titulaires d'un Bac+2 obtenu dans les domaines suivants peuvent se présenter : lettres, langues, histoire de l'art, histoire, BTS Agricole option Gestion et Protection de la nature. Certaines DRT élargissent l'ouverture de cet examen à d'autres diplômes. Un tel examen doit être organisé une fois tous les deux ans selon les textes, mais cela reste à l'initiative des DRT.

- depuis la parution de l'arrêté du 12/07/2005 (voir Chapitre II section 2 article 91), les titulaires du BTS AGTL peuvent obtenir sur simple demande leur carte de GIR. Il suffit aux titulaires de ce BTS de faire leur demande de carte auprès de la préfecture du département où ils résident. Il en est de même pour les titulaires de l'ancien BTS Tourisme-Loisirs option Accueil-Animation.

Le BTS AGTL est considéré par 65% des GIR, comme adapté à l'exercice du métier. Examen généraliste, il donne droit directement au titre de GIR.

Cependant, et dans le même temps, les titulaires d'un autre bac+2 doivent subir soit les examens prévus pour les GCVPAH, soit les examens de guide-interprète régional, organisés à l'initiative des DRT. Cette situation est vécue comme inéquitable.

Par ailleurs, les GIN qui ont prolongé leur formation et subi les épreuves d'un examen qu'ils estiment « *plus adaptés* » jugent sévèrement les compétences des jeunes diplômés du BTS AGTL. Ce jugement est accentué par le fait que les guides-interprètes régionaux et nationaux exercent leur activité sur des marchés très proches.

Ces deux situations sont incontestablement à l'origine du rejet exprimé lors des tables rondes, des GIR et, avec eux, le BTS.

1.4.2. Une attente : des formations initiales encore plus proches des réalités du terrain

Dans l'ensemble et malgré des cursus très variés, les guides sont près de **60% à considérer que la formation qu'ils ont suivie ou l'examen passé pour l'exercice du métier est adapté(e)** aux réalités du terrain.

Les conférenciers nationaux ont surtout des cursus d'acquisition de savoirs et doivent découvrir, sur le terrain, la réalité des demandes des clientèles à satisfaire.

« Dans l'examen de conférencier national, on ne juge pas assez les aptitudes pratiques du candidat : Sa capacité à construire un discours et à intéresser son public »

« Notre métier est par essence un métier dont la formation généralement théorique, doit obligatoirement se poursuivre, se pratiquer et s'étoffer sur le terrain, au contact du public et des difficultés rencontrées ... »

« A l'école du Louvre, on ne nous a jamais expliqué comment le métier de conférencier fonctionnait./pas d'information sur le marché du travail. »

« Manque de pratique de guidages: Comment se comporter devant certaines situations, comment s'imposer devant son public, comment utiliser sa voix devant un énorme groupe sans microphone, soit toutes les techniques nécessaires au bon déroulement d'un guidage ou conférence. »

Les GIN, même s'ils regrettent des insuffisances de pratique dans le cursus universitaire, sont plutôt satisfaits de leur formation initiale à l'instar des GCVPAH qui sont les plus satisfaits du cursus et de l'adaptation de l'examen.

« Formation trop théorique ; Ne prenant pas en compte les attentes des différents publics. »

« Mais très insuffisant. Notre formation est quotidienne par un travail de préparation considérable ! »

« Formation intense et variée qui donne une bonne base mais c'est sur le terrain que l'on apprend vraiment à travailler et à repérer ce que désire la clientèle. »

« Elle correspond à la demande la plus courante en termes de visite guidée. »
« C'est une base, à partir de là on apprend avec l'expérience. »
« C'est grâce à la formation que j'ai reçue que je peux expliquer à mon public l'histoire de l'art replacée dans son contexte historique./en revanche, aucune formation pratique »

Les GIR sont ceux qui semblent le plus satisfait de leur formation initiale, notamment en ce qui concerne l'histoire de l'art. Ceux dont le cursus est sanctionné par l'obtention du BTS AGTL partagent cet avis tout en émettant des réserves sur la connaissance du terrain.

« Concernant la carte de guide interprète régional. Un "gouffre" entre la théorie de l'examen et les véritables difficultés que l'on rencontre sur le terrain. »
« Nous avons eu un excellent professeur, mais la préparation demande énormément d'investissement personnel et une continuité de cette formation dans le temps- la formation doit être permanente. »
« Aucun terrain ou presque ; aucune information sur le statut de guide. »
« Au cours de ma formation, nous avons réalisé beaucoup de pratiques de terrain, nous avons appris à économiser nos moyens physiques, nous avons appris à décrypter le marché du tourisme, nous avons eu des repères chronologiques dans l'histoire et l'histoire de l'art. »

Les missions proposées aux GIC par leurs différents employeurs correspondent à l'idée qu'ils se font du métier dans une très forte proportion : 86%.

« Oui, car dans l'idée que je me fais de ce métier ce qui prévaut est l'enseignement d'une culture, d'un milieu artistique et historique avec toutes les ressources personnelles ajoutées pour que cela n'enAit pas du tout l'air d'être un! et pour que cela se passe comme dans un moment enrichissant dans la légèreté d'un divertissement. »
« Les missions confiées correspondent à l'idée que j'ai du métier, pas les moyennes donnée par les sociétés pour y arriver. »
« Etant indépendant, je choisis mes missions et prends les sujets qui me conviennent. De même comme salarié, j'ai plusieurs employeurs en fonction de mes choix. Cependant, je fais pas mal de circuits, rémunérateurs, mais avec le temps je souhaite faire plus de visites-conférences et travailler plus dans les musées et monuments historiques de paris où j'habite. »
« C'est un métier qui regroupe la plupart de mes centres d'intérêt et que je peux exercer en parfaite liberté. »
« C'est un métier passion (faire partager aux autres notre passion de l'histoire, architecture, etc..) mais un métier de "con" considérant la précarité et la difficulté de vivre du fait que nous sommes payées à la mission. »
« C'est un métier aux activités et aux situations diverses, et dans ce domaine, cela correspond bien à l'idée que je m'étais faite du métier. »
« A partir du moment où l'on a conscience que les missions qui nous seront proposées ne seront pas toujours d'une grande exigence en terme de contenu, on n'est pas déçu. »
« Travailler avec des publics variés, aux attentes différentes, permet de ne jamais faire la même visite 2 fois. »
« Partager mon enthousiasme pour le patrimoine français, malgré les difficultés techniques dans la ville de Paris comme par ex l'accès interdit aux autocars à des sites essentiels comme Notre-Dame. »

Cette réussite est sans doute imputable au professionnalisme des employeurs. Même s'ils ne font, disent-ils, que répondre à la demande, ils semblent maîtriser la demande des visites guidées de leurs clients.

Cette « *idée qu'ils se font du métier* » tient également à l'évolution du métier lui-même ; évolution à laquelle les GIC ont, pour une large majorité, su se préparer.

Ce qu'il faut retenir :

- 60% considèrent, malgré des cursus très variés que leur formation ou leur diplôme est adapté aux réalités du terrain
- Ils aspirent à plus de pratique dans les formations
- L'accès direct par le bts agtl au titre de gir fait débat
- 86% estiment que les missions confiées sont conformes à l'idée qu'ils se font du métier

1.4.3. Des besoins en formation affirmés

Chaque guide répondant aspire à un besoin en formation relevant de près de 3,5 domaines globalement très variés.

Parmi les besoins en formation les plus affirmés (voir tableau ci-dessous), les langues étrangères arrivent en tête, suivies de la maîtrise de ses potentiels et la connaissance du patrimoine local.

La réponse à la demande des visiteurs reste donc la préoccupation première des guides qui aspirent à développer leur capacité à :

- communiquer par les langues, en maîtrisant son énergie et en optimisant son vocabulaire,
- s'adapter à toutes les demandes en affinant ses connaissances et le vocabulaire,
- à mieux s'exprimer à travers les techniques de conte.

Viennent ensuite une meilleure connaissance des statuts possibles pour l'exercice du métier, l'acquisition de techniques pour mieux vendre ses services, enfin les techniques et outils de gestion.

Les besoins en formation par domaine	Nb	%
Langues étrangères	522	16,43%
Maîtrise de ses potentiels (économiser sa voix, ...)	325	10,23%
Patrimoine local	316	9,95%
Connaissances techniques spécifiques (vocabulaire, ...)	228	7,18%
Les techniques de conte en public	218	6,86%
Les statuts d'exercice de l'activité	201	6,33%
Marketing, savoir se vendre	177	5,57%
Techniques d'animation	176	5,54%
Informatique et technologie de l'information et de la communication (TIC)	173	5,45%
Gestion/finances	154	4,85%
Savoir créer ses sujets	151	4,75%
Fidéliser ses clients	110	3,46%
Techniques de prévention des risques	109	3,43%
Techniques de présentation	100	3,15%
Techniques de recherche	94	2,96%
Gestion et organisation de son temps	55	1,73%
Autre	68	2,14%
Total général	3 177	100,00%

Ces besoins représentent une moyenne de 3,46 demandes par GIC répondant.

Les réponses « *autre* » se déclinent ainsi :

Besoins en formation	Citations
Premiers secours défibrillateur	8
Actualisation des connaissances en histoire de l'art	12
Langage des signes	5
Restauration	4
Tourisme et handicap	4
Histoire - histoire religieuse - techniques d'art et d'artisanat - techniques de restauration	3
Patrimoine mondial	3
Actualisation des connaissances	2
Brevet de secouriste	2
Juridique	2
Séminaires - Colloques	2
Actualité des musées et de la recherche	1
Conduite de projet culturel en collectivité locale	1
Connaissance du statut social et salarial du guide	1
Culture générale	1
Formation en histoire de la musique, sociologie et gestion des groupes d'ados	1
Théâtre	1
Paléographie	1
Patrimoine régional	1
Publics spécifiques	1
Recherche scientifique	1

1.4.4. Ils sont 60% à considérer qu'il leur manque la pratique de certaines langues

Ce constat est essentiellement exprimé par les GIN, les GIR, les GCVPAH et les anciens titres. Les conférenciers nationaux s'expriment essentiellement en français et sont demandeurs de langues étrangères à un degré bien moindre que les autres.

Les guides, hormis le français, disent parler une moyenne de **1,8 langue étrangère** avec dans l'ordre, **l'anglais, l'espagnol et l'allemand**.

Les trois langues les plus utilisées restent, et dans l'ordre, le français, l'anglais et l'allemand pour une moyenne de 2,15 langues par guide.

On note cependant que 84 répondants déclarent n'en parler aucune.

Le tableau ci-dessous présente les langues parlées les plus fréquemment citées.

Langues parlées	Nb	%
Français	792	40,08%
Anglais	594	30,06%
Allemand	183	9,26%
Espagnol	165	8,35%
Italien	123	6,22%
Néerlandais	22	1,11%
Japonais	22	1,11%
Russe	21	1,06%
Portugais	13	0,66%
Chinois	5	0,25%
Langage des signes	3	0,15%
Autre	33	1,67%
Total général	1 976	100,00%

Parmi les réponses « autre », pour les langues parlées par 2 à 9 guides, ont été déclarées dans l'ordre : suédois, danois, indonésien, hébreu, polonais, finnois, hongrois, roumain, et turc.

Face à la demande, les guides sont 60% à considérer qu'il leur manque la pratique de certaines langues. Pour les langues rares, les guides disent être souvent assistés par des interprètes venus avec le groupe.

Ce sentiment est sans doute renforcé par la nature ponctuelle de la demande précédemment évoquée.

1.4.5. Les formations complémentaires

Les GIC sont également titulaires d'un certain nombre de brevets et d'habilitations. Les besoins liés à la sécurité des personnes accompagnées supposent de compléter les compétences des guides. Il est, toutefois, important de noter que le professionnalisme des GIC a dépassé le cadre strict de la compétence culturelle puisqu'ils sont aujourd'hui plus de 50% à disposer d'au moins un brevet ou d'une habilitation.

Brevets ou habilitations	Nb	%
Le brevet de secourisme	273	58,84%
Le brevet de natation	130	28,02%
Le brevet d'État (activités sportives de pleine nature)	8	1,72%
L'ASP (sécurité sur bateau à passagers)	6	1,29%
Autre	47	10,13%
Total général	464	100,00%

Les accompagnements de clientèles handicapées sont aujourd'hui assurés par près de 2/3 des

Clientèles spécifiques	Nb	%
Les handicapés moteurs	456	39,14%
Les handicapés mentaux	298	25,58%
Les aveugles ou les malvoyants	243	20,86%
Les sourds ou malentendants	168	14,42%
Total général	1 165	100,00%

répondants. Le tableau ci-contre traduit les différentes réponses.

Les GIC ne sont cependant que 10% à avoir reçu une formation spécifique pour prendre en charge et guider ces clientèles.

Les employeurs disent financer quelques heures de formation... pour les GIC qui le « *veulent bien* ». Il reste admis dans les tables rondes que, à entreprise identique, les GIC bénéficient moins d'actions de formation que d'autres personnels.

Même si aujourd'hui l'accès à la formation professionnelle est règlementé, tous les aspects juridiques et organisationnels de l'activité de guidage ne facilitent pas cet accès et particulièrement en raison:

- des statuts de guides différents (CDI, CDD occasionnels, vacataires, personnel mis à disposition...) lesquels ne requièrent pas les mêmes logiques de financements,
- des employeurs d'horizons variés, du secteur public comme du secteur privé (collectivités, offices de tourisme syndicats d'initiative (OTSI), musées, associations, sociétés commerciales, tour opérateurs (TO)...),
- des employeurs pour lesquels l'activité de guidage est principale ou secondaire, voire d'autres pour lesquels elle n'a pas même fait l'objet d'accord entre les partenaires sociaux comme dans les OTSI.

L'harmonisation de l'accès à la formation continue, en termes de financement, de réponse à la demande des clients et de professionnalisme des guides est un chantier à ouvrir dès lors que les situations juridiques auront été éclaircies.

Ce qu'il faut retenir :

- 60% considèrent qu'il leur manque la pratique de certaines langues
- Les GIC s'expriment dans 2,15 langues en moyenne dont le français
- Ils expriment un besoin affirmé de formations mais l'accès à la formation n'est pas des plus simples
- Les GIC disposent de brevets et habilitation complémentaires pour plus de 50% d'entre eux

1.5. Quatre titres, est-ce pertinent ? Est-ce nécessaire ?

Quatre titres, c'est compter sans les titres acquis à titre définitif. L'existence des six titres n'est pas sans soulever un certain nombre de remarques.

Si les GIC ont identifié que la distinction tient avant tout aux modalités d'accès, les employeurs n'y voient aucune réelle différence... Si ce n'est comme certains l'ont évoqué à l'occasion d'une table ronde, « *je rétribue moins une compétence régionale.* »

Certains GIC, notamment les nationaux, aspirent à une hiérarchisation des compétences. Elle n'existe, cependant, ni dans les textes ni dans la lisibilité des titres.

1.5.1. À quelques nuances près, le même métier et le même salaire

La réglementation confère donc aux « *personnes qualifiées* », la capacité à conduire les visites dans les musées nationaux et les monuments historiques.

Pour les employeurs, quel que soit le titre, « *le métier est le même* ». Des guides refusent, parfois, certaines missions notamment quand elles relèvent de l'accompagnement de groupe. À cette exception près, pour l'employeur, le guide, quelle que soit la carte dont il est titulaire, exerce le même métier. En conséquence, la rémunération doit être identique. Certes, il est, malgré tout, « plus valorisant », pour l'offre de service, de confier un groupe à un conférencier national car une forme de hiérarchie demeure dans les esprits.

Ci-dessous, une sélection de réponses illustrant ces pensées.

« Waou... C'est la question qui va faire péter les chevilles de certains, personne ne répondra sincèrement à ça (idem pour les salaires, à mon avis). La vraie question, celle qui pourrait répondre à la votre, et sincèrement, est la suivante : 'Pourquoi les guides-interprètes nationaux 75 (Paris), se croient supérieurs à ceux qui ont eu leur carte en province ? Si les GIN ne sont pas fichus de se considérer comme égaux... »

« Par ordre d'importance : Conférencier, guide interprète national, guide interprète régional, guide conférencier des villes et pays d'art et d'histoire. »

« Il y a une hiérarchie des diplômes, décroissante dans l'ordre des titres cités. Quant au statut, tout dépend des opportunités et non pas du diplôme. »

« Différences au niveau de "l'étendue" des compétences légales mais pas de différence (sauf pour les conférenciers) au niveau qualité, qualification et salaire. »

« Dans la pratique sur le terrain : assez peu de différences, si ce n'est le territoire autorisé dans la législation »

« Trop de différences, qui aboutissent à une confusion et une méconnaissance des différents titres. »

« Confusion totale très française ! Le public français aime donner le titre de conférencier à son guide. 1-le guide national est multilingue et fait visiter tout le territoire national avec ses clients étrangers mais il a aussi des clients français... 2-le guide régional travaille dans sa région mais comme il n'y a pas de contrôle il est souvent hors de son territoire. 3-le conférencier est lié à un monument ou un musée, il se peut qu'il parle des langues étrangères... Et qu'il fasse le même travail que le guide ! 4-villes d'art et d'histoire = lieu unique de travail dans la ville du contrat. Très spécialisé localement /quant aux compétences elles sont variables. Des guides plus diplômés que des conférenciers et inversement. Les salaires de guide ont longtemps été plus élevés que ceux des conférenciers, actuellement je ne sais pas. »

« Compétence territoriale comme les différents titres l'indiquent explicitement. Quant aux salaires, les employeurs ont tendance à les niveler par le bas. Ceci dit, une expérience avait été tentée pour ajuster le salaire horaire d'un conférencier VPAH sur celui d'un conférencier de musée. »

« C'est justement trop confus, pour les guides et pour la clientèle. »

« Ces quatre titres me semble représenter les même difficultés quand à la possibilité de vivre de ce métier. Alors qu'il existe très peu de postes, trop sont encore occupés par des personnes non diplômées. »

« Ces différences n'ont rien de clair pour moi. »

« Beaucoup de bruit pour rien... »

« Aucunes en dehors du fait que ces titres sont donnés par des ministères différents. »

« Aucun, nous faisons à des degrés divers exactement le même métier : celui de "passeur" nous le faisons simplement à des niveaux différents selon les publics à qui nous nous adressons. »

« Assez peu, car aujourd'hui j'ai toutes les casquettes et n'estime pas réaliser des visites fondamentalement différentes au sein d'une même ville ! »

« A l'heure actuelle, elles ne sont plus très claires pour moi. »

« Le conférencier national s'adresse à un public français, souvent cultivé (par exemple les associations, universités inter-âges, CE). Il doit avoir des compétences approfondies en histoire et en histoire de l'art sur de nombreux sujets et périodes. »

GIN et GCVPAH sont pour moi identique au niveau statut. Soit dit en passant GCVPAH est plus important que GIN car il est plus spécialisé dans sa ville mais il n'est pas indispensable. Le GIR a, lui, un statut inférieur il pratique son métier dans une région définie. »

« Toutes ces formations et appellations différentes ne font qu'augmenter la confusion dans l'esprit de nos employeurs et plus simplement des profanes.... Elles mènent la plupart du temps aux mêmes activités professionnelles et donc aux mêmes salaires ! Il conviendrait en fait de réduire le nombre de qualifications et de créer une formation et une carte qui intègreraient les qualités essentielles qui ressortent de toutes ces formations : à savoir : langues, culture générale approfondie, contact avec le public, adaptabilité, présentation personnelle etc. Avec, éventuellement, la possibilité d'une spécialisation de patrimoine régional pour celles et ceux qui le désirent ... Mais avec un tronc commun essentiel! »

1.5.2. La pertinence de passerelles entre les quatre titres,

Les GIC sont 78% à penser que des **passerelles entre les 4 titres seraient pertinentes**. Les GIR sont ceux qui souhaitent le plus ces passerelles avec 85% d'opinions favorables. Les plus réticents sont les conférenciers nationaux qui ne sont que 63%.

Toutefois, dans les explications sur la nature que pourraient revêtir ces passerelles, nombreux sont ceux qui n'apportent pas de réponses précises. Pour les GIC qui se déclarent favorables aux passerelles, les avis vont parfois jusqu'à l'unification.

« Pourquoi faire une hiérarchie pour un même métier ? »

« Oui car elles demandent des savoirs et des savoirs faire communs. Etre dispensée de certains examens quand on a déjà une carte »

« Je pense qu'il faudrait unifier ces différents titres pour plus de visibilité. Le titre de guide-conférencier me semble un bon titre pour qualifier l'ensemble de ces titres. Les langues étrangères peuvent toujours s'acquérir par un séjour dans le pays - et peuvent être acquises plus tard. »

« Il faut laisser à tous la possibilité d'évoluer dans son métier »

« Équivalences pour ne pas passer la totalité des examens à chaque fois. »

« Ces quatre titres sont le même métier ; Un guide conférencier peut très bien être guide interprète. »

« Ce serait bien d'uniformiser un peu plus les différentes cartes professionnelles, ce qui se passe de toute façon sur le terrain. »

« Ce ne sont pas des passerelles qu'il faudrait créer mais une seule et unique carte de guide. »

« Bien souvent, en régions, nous nous retrouvons sur les mêmes sites, par manque de guides... Passerelle possible : donner la possibilité aux guides interprètes régionaux de suivre une formation continue pour compléter leur culture en histoire de l'art. »

« Un guide-conférencier peut aussi parler des langues étrangères, donc il devrait pouvoir y avoir des équivalences guide-conférencier et guide-interprète en ne testant que la compétence en langue et non plus la compétence en histoire de l'art. »

« Un guide interprète régional, mais habilité pour plusieurs régions devrait avoir automatiquement l'équivalence guide interprète national. En effet, on voit mal un guide régional passer l'examen ou s'inscrire dans les 22 régions pour avoir une équivalence. Un guide diplômé dans 2 régions différentes devrait avoir une équivalence nationale pour sa catégorie (conférencier ou interprète). »

« Actuellement l'examen de guide-interprète se passe en université avec un bac + 2 ; Celui de conférencier est organisé par les ministères du tourisme et de la culture avec bac + 4. Tout devrait être organisé par l'université. A fortiori si la VAE est instaurée. »

Les titres nationaux tiennent à leurs prérogatives, ce qui confine parfois au corporatisme.

« Un guide ne peut être spécialiste en tout. Il sera toujours mieux de s'adresser à des gens spécialisés par ville ou région. »

« Statuts et métiers trop différents... »

« Les métiers de guide conférencier et de guide interprète sont différents. Les seules passerelles envisageables pourraient être entre l'agrément régional et national. »

« Différences de niveaux d'études »

« Chaque concours étant différent et ne demandant pas les mêmes qualifications. »

« Ce sont des métiers différents, avec des cibles différentes, et qui demanderaient trop d'investissement, qui pourrait nuire à la qualité du travail. »

« Ce ne sont pas les mêmes qualifications. »

« Au contraire, je pense que les compétences et les champs d'applications ne sont pas les mêmes (niveau d'étude, qualité du discours ...) »

« A moins qu'une réelle harmonisation des contenus des formations (lorsqu'elles existent) voit le jour. »

Les anciens titres n'imaginent pas de passerelles vers eux ! Enfin, les GCVPAH disposent déjà de dérogations dans l'obtention du titre de GIR.

1.5.3. La compétence régionale, un critère pertinent ?

La formation suivie pour l'obtention de l'examen régional des GCVPAH et leur agrément pour la région pour laquelle ils ont été préparés (à l'exclusion de toute autre) sont bien fondés sur la connaissance exclusive d'un patrimoine régional.

À cet égard, la vocation régionale de ce titre est reconnue par les GIC comme des plus pertinentes.

En revanche, dans la phase qualitative, un noyau important de GIC va jusqu'à considérer comme **inutile le statut de GIR. Ils sont rejoints, dans cette prise de position, par les employeurs s'exprimant à l'occasion des tables rondes.**

« Il ne faut pas mélanger les GIR, qui ont eu leur carte avec le BTS (donc sans valeur), avec les guides nationaux, qui ne sont pas sur le terrain par hasard, qui ont investi du temps et de l'argent pour obtenir leur diplôme!!!! »

La carte de GIR, obtenue sur simple présentation du diplôme BTS AGTL et n'ayant pour seule pertinence régionale que le lieu de résidence du titulaire, suscite un fort sentiment de non équité de la part de nombreux GIC :

1. celles des guides-conférenciers des villes et pays d'art et d'histoire qui, au-delà du diplôme Bac+2 sont contraints de passer un examen et d'être agréés,
2. celles des GIR qui ont passé en région un examen organisé par la DRT et dont le niveau est considéré comme très élevé,
3. celles des GIR qui, conformément à la circulaire n° 2006-38 du 9 mai 2006 (NOR : TOUZ0611277C), ont dû présenter une épreuve optionnelle dans le cadre du BTS,
4. celles des GIN et des conférenciers nationaux sur le marché desquels ils interviennent, à des conditions financières déclarées comme souvent plus avantageuses.

1.5.4. La VAE⁵ peut-elle être un moyen pertinent d'accéder à la profession ?

Posée sous cette forme, la question n'a pas appelé beaucoup de réponses (moins de 50%). La tendance est plutôt aux avis peu argumentés.

Sous réserve d'explications et qu'elle ne soit pas une simple formalité, les GIC sont près des 2/3 des répondants à penser que la VAE peut être un moyen pertinent d'accéder à la profession. Toutefois, les commentaires se retrouvent dans cette mise en garde un peu contradictoire : *« C'est un métier qui suppose un très grand savoir faire dont l'acquisition repose en partie sur l'expérience. »*

Même si la validation des acquis de l'expérience n'est pas ressentie, par l'ensemble des guides répondants comme une bonne chose, il est pourtant nécessaire d'offrir la possibilité à un certain nombre de professionnels d'accéder à ces métiers. À cet égard, la démarche de l'université de Nanterre qui dispense le diplôme de GIN en formation continue doit devenir un

⁵ Voir définition du dispositif dans le glossaire

exemple. Elle offre la possibilité à des professionnels d'exercer ces métiers en toute légalité après avoir réussi une remise à niveau. Ces professionnels sont issus de l'activité de guidage elle-même ou de son environnement, type chauffeur de bus, accompagnateurs,

Les partisans de la VAE avancent des arguments qui intègrent souvent un accompagnement.

« Une personne qui a acquis beaucoup d'expérience sur le terrain et qui est prête à passer une sorte d'examen pour le prouver, pourquoi pas. »

« Oui car je pense que l'expérience est la meilleure formation. »

« Je pense que certains guides locaux de part leur expérience du terrain valent beaucoup mieux que certains guides interprète régionaux. »

« Des personnes n'ayant pas suivi un cursus traditionnel peuvent avoir une expérience importante en matière de médiation et avoir les connaissances "techniques" nécessaires. »

« Ayant enseigné dans le cadre du CEP de Paris X Nanterre (formation guide-interprète), j'ai pu constater la pertinence de la VAE (à condition bien sûr de former la personne). »

« Après un certain nombre d'années d'exercice de la profession, le statut de guide régional devrait être attribué automatiquement. »

« A la condition que les critères d'évaluation visant à l'acceptation de la VAE ne se fassent pas au détriment du contenu et à la condition de ne peut leurrer le candidat à la VAE sur les possibilités de vivre de cette activité. »

Les tenants du « non » prêchent souvent par méconnaissance du dispositif.

« Une VAE n'est jamais vraiment un diplôme, et pour moi dévalorise le métier. »

« Non, si on n'a pas déjà une carte professionnelle, ou fait des études d'histoire ou d'histoire de l'art. »

« Non car il y a déjà trop de guides diplômés qui sont sur le marché et nous n'avons vraiment pas besoin qu'il y en ait encore d'avantage ! Surtout que nous n'arrivons pas à faire un nombre d'heures suffisants pour nous permettre de vivre correctement, ni prétendre au chômage sans parler de la maigre retraite qui nous attend... En outre, ce serait baisser la qualité des prestations. »

« La formation est irremplaçable et incontournable »

« Je pense qu'il faut une connaissance solide en histoire, histoire de l'art, langues etc. Et ce n'est pas une profession qui s'acquiert seulement par l'expérience sans des bases solides. »

« Je pense qu'il faut absolument conserver un haut niveau de formation. Un animateur qui officie comme guide dans un musée d'art moderne, ne peut prétendes au titre de conférencier, qui demande des compétences sur toutes les périodes historiques. »

« Il semble que ce soit long et onéreux. »

« Il s'agit d'une profession nécessitant une formation spécifique ainsi que d'une solide culture générale, ce qui ne s'improvise pas. »

Ce qu'il faut retenir :

- Le nombre de titres est trop important et peu lisible en termes de hiérarchie ou de compétences distinctives
- Le titre de GIR est très contesté ; les GIC rejoignent les employeurs culturels sur ce point
- La vision de la VAE pour ces professions reste expérimentale

1.6. Les critères de recrutement révèlent une grande proximité entre guides et employeurs

Les mêmes critères de recrutement étaient soumis aux GIC et aux employeurs en ces termes :
Pour les GIC : « Selon vous, sur quels critères prioritaires êtes-vous ou avez-vous été recruté(e) ? »

Pour les employeurs : « Quels sont vos critères principaux pour recruter ou inscrire un conférencier ou guide-interprète sur votre liste de prestataires ? »

Il n'y avait pas de limites dans le nombre d'items à choisir. Ainsi, dans le cadre des critères de recrutement, les GIC n'inventorient pas moins de 6,7 critères, en moyenne, qui favorisent leur recrutement alors que les employeurs n'en retiennent que 4,5 en moyenne.

L'ensemble des réponses figure dans le tableau ci-dessous.

Réponses des guides			Réponses des employeurs		
Critères de recrutement	%	Rang	Critères de recrutement	%	Rang
La connaissance du patrimoine local et/ou national selon le cas	11,64%	1	La connaissance du patrimoine local et/ou national selon le cas	12,32%	1
La capacité à se rendre disponible	9,86%	2	La capacité à se rendre disponible	9,85%	4
La maîtrise de l'histoire de l'art	9,49%	3	La maîtrise de l'histoire de l'art	9,97%	3
La maîtrise des langues étrangères	9,34%	4	La maîtrise des langues étrangères	8,92%	6
Les compétences relationnelles	9,25%	5	Les compétences relationnelles	10,71%	2
L'expérience professionnelle	7,93%	6	L'expérience professionnelle	7,49%	8
Le niveau de diplôme	7,91%	7	Le niveau de diplôme	3,59%	11
La capacité d'animation	7,69%	8	La capacité d'animation	9,35%	5
La gestion du temps et la capacité d'organisation	5,57%	9	La gestion du temps et la capacité d'organisation	8,11%	7
La capacité d'adaptation aux variations saisonnières	5,30%	10	La capacité d'adaptation aux variations saisonnières	5,88%	9
Le degré de spécialisation	4,33%	11	Le degré de spécialisation	3,16%	12
Le statut professionnel	4,09%	12	Le statut professionnel	4,46%	10
La recommandation	3,97%	13	La recommandation	2,41%	14
Les tarifs pratiqués	1,75%	14	Les tarifs pratiqués	2,54%	13
La maîtrise des nouvelles technologies	1,35%	15	La maîtrise des nouvelles technologies	1,24%	15

On peut noter de grandes similitudes dans les priorités. La connaissance du patrimoine local ou national est classée au premier rang pour les deux populations.

La connaissance du patrimoine, qu'il soit local ou national, selon les cas, reste la priorité de recrutement des employeurs et est reconnue comme telle par les guides. Chacun est convaincu de la prépondérance de cette qualification pour un guide-interprète et conférencier ; elle est d'ailleurs étroitement liée à la maîtrise de l'histoire de l'art, qui est placée au troisième rang des critères de recrutement. Cette connaissance du patrimoine est d'ailleurs sanctionnée par les épreuves d'examens aux différents diplômes.

Les GIC et leurs employeurs divergent sur le deuxième critère ; pour les employeurs les « *compétences relationnelles* » touchent à la relation aux clients alors que pour les GIC, c'est leur relation à l'employeur qu'ils privilégient avec la « *capacité à se rendre disponible* ».

Pour les guides, les compétences relationnelles ne semblent pas constituer un critère de recrutement hautement prioritaire et moins encore la capacité d'animation. Les exigences de plus en plus nombreuses des clients restent pour les employeurs un gage de satisfaction des clients. C'est probablement ces raisons qui font qu'ils réservent à ces items un classement plus important.

Il n'est pas surprenant que les GIC aient placé la disponibilité en deuxième priorité. En effet, en période de forte demande, c'est sans doute le premier guide disponible qui est recruté.

Par ailleurs, les entretiens ont permis de révéler certains usages contractuels. Les contrats de travail en CDI en réalité à temps d'usage qui imposent que les « *guides ne peuvent refuser une visite* » créent une situation léonine et paradoxale.

Cette éventuelle disponibilité, si elle est vécue comme critère de recrutement par les guides, ne peut être vérifiée qu'à l'usage par les employeurs pour qui elle reste importante malgré tout.

Les différents répondants s'accordent également pour le troisième rang sur la maîtrise de l'histoire de l'art qui permet, sans doute, de conforter scientifiquement la prestation.

La maîtrise des langues étrangères, malgré les besoins exprimés précédemment, n'arrive curieusement qu'au cinquième rang des critères pour les GIC et au sixième pour les employeurs qui lui préfèrent la capacité d'animation.

La recommandation, fortement mise en avant par les GIC à l'occasion des entretiens préalables, n'apparaît qu'aux 13^{ème} et 14^{ème} rangs. Les conditions tarifaires ne sont pas mieux classées. Ceci tient sans doute au fait que les tarifs se négocient peu et que chacun admet implicitement que c'est la demande qui « décide » comme cela a été évoqué lors de tables rondes.

Ce qu'il faut retenir :

- La connaissance du patrimoine local ou national est la priorité dans les critères de recrutement
- Globalement, GIC et employeurs sont en accord sur les critères de recrutement même si les employeurs sont plus en attente sur les compétences relationnelles et d'animation

1.7. La réglementation plutôt bien vécue par les GIC si elle « clarifie le droit de parole »

Les guides répondants à l'enquête sont 85% à considérer que le fait d'avoir réglementé la profession en fixant un niveau minimum de compétences correspond aux besoins de leur(s) employeur(s). Ils sont plus nombreux (89%) à déclarer que cela correspond aux besoins des clientèles.

1.7.1. La réglementation, une réponse au besoin de protéger le métier

Le fait que la réglementation réserve aux titulaires de la carte professionnelle l'accès aux musées de France et monuments historiques est considéré comme une bonne chose par plus de 91% des répondants.

Les commentaires expriment le besoin de protéger le métier et, au-delà, celui de se protéger d'une « concurrence sauvage ».

« Nous sommes souvent en butte à une concurrence sauvage de professeurs qui profitent de leurs vacances pour guider. D'une part, ils touchent leur salaire, d'autre part, ils se font payer des sommes non déclarées, sans règlement de charges sociales. Ou bien ce sont des accompagnateurs, qui ne se font pas payer en direct, mais touchent des commissions dans tous les lieux où ils emmènent leurs clients (restaurants, magasins...) ».

Ces remarques, nombreuses, montrent le besoin d'information des guides quant au périmètre de la réglementation.

« Nous sommes déjà trop nombreux à y prendre la parole, l'obtention d'autorisation de visites en groupe est déjà extrêmement difficile, le public nous tolère difficilement. La carte professionnelle garantit un minimum de compétence qui assure un niveau de qualité à notre profession. Si chacun pouvait accéder aux collections avec un groupe, nous ne serions plus visibles comme professionnels compétents. »

« Absolument. Nous sommes amenés parfois à faire des visites dans lieux que nous connaissons moins. Je trouve que c'est très important par respect pour le client de bien préparer les visites et la gratuité d'accès facilite cette préparation. Également ça nous permet d'aller faire un tour régulièrement pour se tenir informé des éventuels changements. »

1.7.2. La réglementation n'est gage de qualité qu'à un moindre degré

Les guides-interprètes et conférenciers ne sont que 75% à considérer que la réglementation garantit la qualité du service rendu alors que cette opinion est plus largement défendue par les employeurs.

« La défense de notre statut passe par le maintien d'un niveau de qualité pas garanti par les règlements. »

« C'est nécessaire et la seule solution pour préserver un service de qualité. Il devrait même être étendu à tous les musées. Il ne faut pas succomber au nivellement par le bas. On conçoit facilement que tout le monde ne peut pas faire "la police", ce n'est pas une question de niveau intellectuel mais de fonction, de droit, d'uniforme. Ce doit être la même chose pour les guides. Il ne faut pas abandonner la professionnalisation des fonctions car c'est irréversible. »

C'est même (la réglementation ndr) un des derniers garde-fous au "n'importe qui fait n'importe quoi". Il est même dommage que la tendance actuelle, au-delà des BTS tourisme qui croient être capables de faire des visites, soit de confier des visites à des non professionnels du guidage, pour faire "genre" : Architecte, paysagiste,... Qui certes ont des pratiques professionnelles qui peuvent paraître alléchantes en termes de marketing, mais s'ils n'ont pas le savoir faire propre à une médiation de qualité, c'est risquer la catastrophe. »

« Cela permet un contrôle plus efficace de la qualité des guides, comme d'autres professions (ordre des architectes, avocats, médecins etc.) »

Dans ces réponses, les GIC reformulent les fondements d'un métier :

- la reconnaissance sociale dont on a vu qu'elle leur semblait insuffisante
- la compétence technique dont la réglementation garantit le niveau
- l'éthique professionnelle et l'organisation de la profession qui aspire à se développer.

Ce qu'il faut retenir :

- La réglementation est vécue comme une garantie et une protection de l'activité ; à un moindre degré de la qualité.
- La crainte de la liberté d'établissement des ressortissants de l'UE s'est faite jour durant l'étude.

1.8. L'externalisation des services de guidage vécue comme une aggravation de la précarité

L'externalisation des services de guidage est considérée comme plutôt une mauvaise chose par les 2/3 des répondants « *Guide est déjà un métier précaire, il faut aller dans le sens de la titularisation plutôt que de l'intérim ou de l'association* ».

Ils ajoutent :

« *Cela dessert la cohérence de ce qui est offert à la clientèle, car une prestation doit se construire en amont, sans rupture jusqu'au moment d'être face à la clientèle. Trop d'intervenants n'ayant pas l'habitude de travailler ensemble entraînent souvent des aberrations et des dysfonctionnements dans la réalisation finale, ce qui nuit à la clientèle. La fidélisation de celle-ci devient, par voie de conséquence, aléatoire, voire compromise, en tout cas fort difficile.* ».

« *Il est indispensable de conserver un bon niveau de prestation de guidage. Ceci ne s'entend que par l'emploi de vrais professionnels diplômés, dont les capacités sont évaluées et reconnues. Ces personnes sont en droit de demander une rémunération convenable, en relation avec les prestations assurées. La privatisation des services de conférences, par des organismes non soumis à la loi, ouvre la porte à l'embauche de personnels non compétents, sous-payés et dont les conditions de travail sont le plus souvent fort mauvaises. Le niveau de prestation se dégrade automatiquement et l'image de toute la profession en est entachée.* ».

Pour les 25% qui considèrent que c'est plutôt une bonne chose, les arguments de rémunération et de confirmation d'indépendance sont avancés :

« *Vu les niveaux de rémunération proposés par ces organismes et les prix auxquels ils vendent les prestations guidages il était plus que temps ! Les guides payés 24 € bruts pour une prestation de 2 heures vendue elle 128 €, c'est franchement inacceptable !* »

« *Tant que ces organismes s'adressent à des guides cartés, je suis pour, on doit pouvoir choisir telle ou telle (tel ou tel) guide pour sa personnalité, compétence, satisfaction des clients. Etc.), je ne demande pas de remplir des questionnaires de satisfaction (ce serait mal reçu) mais mes employeurs ont des retours et moi aussi très souvent (courriers).* »

« *Oui, si cela crée de l'emploi et favorise les guides indépendants, tout en espérant que les prestataires fassent appels à des personnes compétentes, pourquoi pas.* »

Ce qu'il faut retenir :

- L'externalisation des services de guidage est vue, par les GIC, comme une « *mauvaise chose* »
- Les risques sont notamment, selon les GIC : l'impact négatif sur la qualité de l'offre, la cohérence de l'offre et surtout un moyen de contournement de la réglementation.

1.9. Les outils issus des TIC, entre complément et concurrence

L'avant dernière question : « Pensez-vous que les innovations suivantes issues des technologies de la communication puissent avoir une incidence favorable ou défavorable sur l'exercice de votre métier ? » a appelé de nombreuses réponses tendant à montrer que les deux innovations majeures sont plutôt méconnues des GIC.

Il est nécessaire de rappeler, avant de prendre connaissance des réponses, la définition et les évolutions des dernières innovations que sont les audio-guides et les audiophones.

L'audio-guide est un système permettant la visite guidée d'un site touristique au moyen d'un « baladeur » audio délivrant le commentaire dans un casque, comme le ferait un guide touristique. Le premier audio-guide Mp3⁶ a vu le jour en 1997. Les plus sophistiqués intègrent un gps⁷, ce qui permet d'adapter automatiquement le commentaire en extérieur, à l'endroit où se situe le visiteur.

Les dernières générations sont devenues de véritables guides touristiques électroniques comportant des fonctionnalités propres à une utilisation par un public de visiteurs (chargement instantané sur socle, mis à jour en parallèle, envoi d'e-mail récapitulatif de la visite, etc.).

L'audio-guide a vu ses moyens de diffusion considérablement évoluer via les nouvelles technologies. De nombreux sites proposent aujourd'hui ce type de contenu sur support MP3 en téléchargements payants ou gratuits sur Internet.

L'audiophone est un récepteur compact, léger, solide, hygiénique et ergonomique.

Le GIC est muni d'un microémetteur « mains-libres ». Le groupe de visiteurs qui disposent chacun d'un émetteur, entend le guide en direct et distinctement sans importuner les autres visiteurs et/ou les occupants du site.

L'audiophone offre un confort de visite aussi bien pour les visiteurs (qualité d'écoute, indépendance...) que pour le guide (économie de la voix et d'énergie).

La quiétude du site est respectée ; la visite guidée sur un site bruyant devient possible sans que le GIC s'égosille.

L'émetteur classique comprend une dizaine de canaux de fréquences distinctes. La visite ou la conférence peut éventuellement se faire simultanément en 10 langues différentes sans interférences entre elles.

1.9.1. Les GIC, très majoritairement contre les audio-guides

À l'exception de quelques 20% d'avis positifs, les avis relatifs aux audio-guides sont rédhibitoires. Les guides favorables y voient deux opportunités :

- l'ouverture pour le travail de préparation des scénarii est une compétence nouvelle,
- l'audio-guide est une activité de complément.

Pour les avis opposés, les positions sont exacerbées par le sentiment de concurrence, par « *la machine de surcroît* », par des appareils « *impersonnels* », qui ne « *remplaceront jamais le contact humain...* ».

⁶ Mp3 : format de musique numérique

⁷ Le Global Positioning System plus connu par son sigle **GPS**, peut être traduit en français par « système de positionnement mondial »

Par ailleurs, les réponses, dans leur ensemble, montrent que le marché des audio guides est totalement méconnu ; les remarques sont peu construites et généralement faites de préjugés :

« *Banalisation du rapport humain* »
« *Bon pour le public si le commentaire est intelligent (ne remplacera jamais un conférencier)* »
« *Ce n'est plus du guidage accompagné mais de la visite individuelle avec un contenu plus ou moins bien formaté* »
« *Concurrent et absence de relation humaine* »
« *Enlève une partie de la clientèle, cependant rigide, ne donne pas forcément satisfaction à nos publics* »
« *Favorise les personnes pressées* »
« *La mort du guide vivant! Pas d'adaptabilité.* »
« *Moins cher* »...

1.9.2. Audiophone, une méconnaissance des apports de l'outil

Les audiophones recueillent des avis mitigés plus probablement par méconnaissance de l'outil. Pour les 43% qui se disent favorables, l'outil est avant tout une sécurité et une prévention pour le guide. Il « *permet de parler plus bas tout en étant entendu* ».

Pour les autres, sont cités la gêne occasionnée aux voisins, la perte de contact direct avec les clients et une grande partie de confusion avec les audio-guides.

« *Bon pour les personnes âgées* »
« *Ça simplifie énormément les choses, ce qu'apprécient les clients* »
« *Ce n'est pas pour les mêmes publics, il en faut pour tous les goûts* »
« *Concurrence notre activité* »
« *Confort accru pour les clients et les visiteurs individuels qui ne veulent pas être dérangés* »
« *Confort de la visite dans lieux très fréquentés* »
« *Contact humain inexistant* »
« *Discours formaté et grand public* »
« *Économie du temps et de la voix* »
« *Empêche le contact par la parole avec le groupe* »
« *Facilité de visite et de concentration sur le discours du conférencier* »

Au-delà de la méconnaissance de l'avancée des technologies apportées par ces nouveaux outils, force est de constater que la majorité des répondants s'expriment sur la concurrence que constitue l'usage, notamment des audio-guides. Cependant très exceptionnels sont les avis émis quant à l'occasion de saisir ces opportunités pour faire évoluer encore le marché.

1.9.3. Internet et l'informatique, une aide forte à la recherche et à la présentation

Ils sont plus de 85% à apprécier les apports des NTIC, notamment Internet pour la facilitation des recherches, les bases de données iconographiques pour la documentation ainsi que les photothèques ; quant à l'imagerie numérique, elle est utilisée pour le cadrage et la mise en valeur de points particuliers, notamment dans le cadre des conférences.

Un grand nombre d'avis très positifs sont exprimés sur ce sujet :

« Ça stimule l'intérêt »

« C'est un outil qui peut aider dans la recherche de données »

« C'est une source d'informations »

« Développe notre activité via une communication plus rapide pour réserver les missions »

« Documentation très abondante »

« En tant que guide, c'est un moyen de documentation formidable : j'y consulte notamment les « bases Joconde et Mérimée du ministère de la Culture pour mon programme personnel. Je me tiens au courant des visites ou conférences proposées autour de moi... »

« Les clients peuvent également préparer à l'avance leur visite et être plus réceptifs aux explications des guides »

« Meilleur accès à l'information des musées, meilleure visibilité des professionnels dépendants »

« Outil de promotion - meilleure connaissance des sites (publicité, connaissance technique). »

« Bon support et aide qui ne concurrence pas le guide mais complète son travail »

« Bonne introduction assez dynamique, bon outil en introduction à la visite »

« Peut être utilisé par le guide pour rendre plus attrayante sa visite et pour cibler une clientèle plus jeune. »

« Rien ne remplace l'œuvre en vrai mais permet un premier contact ou un contact renouvelé avec l'œuvre »

Ce qu'il faut retenir :

- Le regard sur l'externalisation, comme sur les audio-guides reste très orienté vers les valeurs et le contact humains
- Les technologies d'audio-guidage sont davantage jugées sous l'angle concurrentiel que sous celui des opportunités qu'elles offrent.
- L'usage des NTIC pour un accès à l'information et aux bases de données est globalement engagé malgré certains regards circonspects

1.10. Quelques visions prospectives

À la dernière question « *remarques complémentaires* », les GIC, dans leur ensemble, ont exprimé des opinions, voire des approches prospectives. Elles figurent toutes en annexe 4. Celles reproduites ci-dessous auraient pu trouver leur place dans des chapitres précédents. Elles ont ainsi mentionnées en conclusion par les GIC :

« C'est un univers qui est en phase d'épanouissement et de créativité. La demande du public est croissante et de qualité. Nous ne sommes plus aux temps des guides de château, bénévoles, qui dépannent à grand renfort d'anecdotes personnelles, ou récitant par cœur un texte qui ne leur appartient pas. Le métier de conférencier du patrimoine et de guide en général est un métier magnifique, au sein duquel de multiples choses peuvent être réalisées pour répondre à la demande éclairée ou gourmande d'un public toujours plus nombreux. Il n'y a qu'à noter le nombre de personnes qui attend aux portes des monuments lors des journées du patrimoine pour mesurer le potentiel de ce qui est à faire encore. Pour offrir un travail de qualité, la réglementation est primordiale, afin de mettre en place un cadre sécurisant pour les guides, dont l'ennemi le plus tragique est la précarité de leur situation. Celle-ci pousse trop souvent d'excellents intervenants, ayant la vocation, vers des professions sans rapport avec leurs attentes premières et qui, du même coup, les freinent ensuite dans ce qu'ils pourraient donner dans le cadre de leur métier de guide. Pour pérenniser cet appel d'un public avide et toujours nombreux, il faut donner aux guides les moyens de créer, sans se soucier des lendemains d'hiver, ô combien difficiles financièrement! Une meilleure préparation entraîne une meilleure offre et donc une demande croissante! »

« Ce marché qui est conséquent en France souffre néanmoins de trop de flou dans la législation des métiers du tourisme qui autorise des pratiques qui nuisent à sa qualité, son extension et à la survie des professions du guidage. Manque de contrôle, embauche sauvage et déloyale de personnes non qualifiées et sous payées, qualité d'accueil non suffisante, infrastructures sanitaires insuffisantes y compris dans les hauts lieux du tourisme en France. »

« C'est un marché très "volatile" dont je perçois mal l'évolution et qui à mon avis restera précaire en termes d'emploi parce qu'il est saisonnier et très exigeant sans être bien rémunéré. »

« C'est une profession qui est nécessaire car il y a une demande, une attente du public et des organismes qui sont demandeurs de guides prenant en charge le groupe : Culturellement et matériellement / profession qui n'est pas reconnue pour sa réelle valeur / les formations et l'obtention des diplômes ne sont pas au point (pas assez de possibilité d'accès à la profession d'où l'apparition de "faux guides") / aucune réglementation, aucun contrôle... - donc travail au noir, faux guide.... »

« Il manque un statut !!! Je m'estime être une "intermittente du tourisme", à quand ce statut pour professionnaliser notre activité ? Il est très difficile aujourd'hui de vivre de cette activité alors que la France est le premier pays touristique au monde... Un montage de dossier auprès des ASSEDIC est un vrai parcours du combattant qui

nécessite 910 h de travail dans l'année (ce chiffre de 910h est peu atteint par mes collègues, qui ne peuvent bénéficier d'un complément financier en hiver). .. »

« Il me semble que nos métiers, mal connus et souvent dépréciés, continueront à exister et peut-être plus encore demain, la demande de la clientèle est de plus en plus "pointue", le patrimoine à faire découvrir est de mieux en mieux mis en valeur et il existe un vrai désir de découvertes. Qui mieux qu'un guide et/ou conférencier peut jouer ce rôle de "passeur" ? Il faudrait cependant que le tourisme soit reconnu à sa juste valeur (notamment) économique et que la promotion des professionnels soient une réalité. Ce qui n'est malheureusement pas le cas aujourd'hui. Les formations sont faites et les jeunes diplômés sont totalement "lâchés"... »

1.11. Les GIC, portrait express

- **Une population à 84% féminine**
 - Les moins féminisés : les guides auxiliaires avec 70,97%
 - Les GIR sont dans la moyenne avec 84,02%
 - Les plus féminisés : les GIN avec 89,80%

- **Vit en couple ou en famille pour près des 2/3**
 - 58,3% pour les GIN
 - 69,2% pour les GCVPAH

- **Âgé en moyenne de 43.5 ans (de 20 à 85 ans) sur une pyramide qui traduit bien les tranches décennales** (annexes 4)
 - 45 ans pour les conférenciers nationaux et les GCVPAH
 - 38,7 ans pour les GIN
 - 41 ans pour les GIR
 - Plus de 50 ans pour les anciens titres

- **Les guides disposent d'un revenu tiré de l'activité de guidage qui s'établit en moyenne à 7 500€ annuels**
 - Si les GIR sont dans la moyenne, les GCVPAH dépassent à peine les 6000 € de revenus tirés de l'activité
 - Les conférenciers nationaux déclarent tirer un revenu moyen de 11600€
 - Les GIN pour leur part déclarent un revenu moyen tiré de l'activité de 9800€
 - 10% des GIC retirent moins de 1 000€ de leur activité en 2007
 - 17% des GIC disent gagner plus de 15 000€

- **Les GIC ont travaillé de 1h à 2 500h en 2007**
 - 6% ont déclaré n'avoir effectué aucune heure de travail en 2007
 - Ils déclarent avoir eu, pour les salariés, entre 1 et 32 employeurs en 2007.

1.12. Regards critiques des GIC

1.12.1. Forces et marges de progression de l'activité de guidage telles que les GIC les expriment

Les forces	Les marges de progression
<ul style="list-style-type: none"> • Un métier de passion et de conviction • La formation et l'obtention de la carte professionnelle sont indispensables pour éviter « l'invasion » de la profession par des amateurs • Une contribution forte à la valorisation du patrimoine • L'apport des nouvelles technologies à la profession qui doivent être considérées comme une opportunité et non une concurrence 	<ul style="list-style-type: none"> • Le statut et la rémunération des guides : <ul style="list-style-type: none"> ○ La multiplicité des titres et la lourdeur administrative à l'embauche ○ L'absence de statut juridique adéquat ○ La faible rémunération ○ Le faible nombre d'heures effectuées annuellement en moyenne • La formation et l'obtention de la carte professionnelle : la formation initiale n'est pas suffisamment axée sur la pratique et ne montre pas la réalité du métier • La pratique des langues étrangères : formation insuffisante au vu de l'internationalisation de la demande • L'intégration des guides dans les équipes employeurs est rendue difficile par l'instabilité de l'emploi • Le « droit de parole » : il y a un « <i>laxisme de respect pour la profession</i> » et une « <i>absence totale de contrôle des cartes</i> » • « <i>La concurrence étrangère envahit les territoires limitrophes et n'est freinée par aucun contrôle des autorités françaises...</i> ». Ceci montre le niveau d'information trop faible autour de la réglementation.

1.12.2. Opportunités et risques tels qu'ils les ressentent

Les opportunités	Les risques
<ul style="list-style-type: none"> • Le contrat à temps d'usage, s'il peut être utilisé, constitue un cadre juridique rassurant • La rémunération des guides peut être calculée de différentes manières (le forfait incluant ou non les heures de préparation de la visite) • La formation continue permet de se « <i>mettre à jour</i> » • L'apport des nouvelles technologies à la profession : elles permettent de faire découvrir des patrimoines isolés, de traiter plusieurs demandes en même temps... • La libre circulation : les guides français peuvent aussi travailler au-delà des frontières et cela constitue une ouverture vers de nouveaux clients. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'absence de statut perdure et si la précarité ne cesse de s'accroître, mêmes des guides très compétents seront amenés à changer de profession. • La formation et l'obtention de la carte professionnelle seront dévalorisées par la réalité des pratiques générales du métier. • La pratique des langues étrangères ne s'améliorera pas et le marché n'évoluera pas. • Le « <i>droit de parole</i> » galvaudé impactera la qualité de l'offre. • Les audio-guides s'avèreront de réels concurrents.

Ce qu'il faut retenir :

- Le maintien de la carte, une protection du métier
- Un discours souvent plus dur de la part de ceux qui réussissent

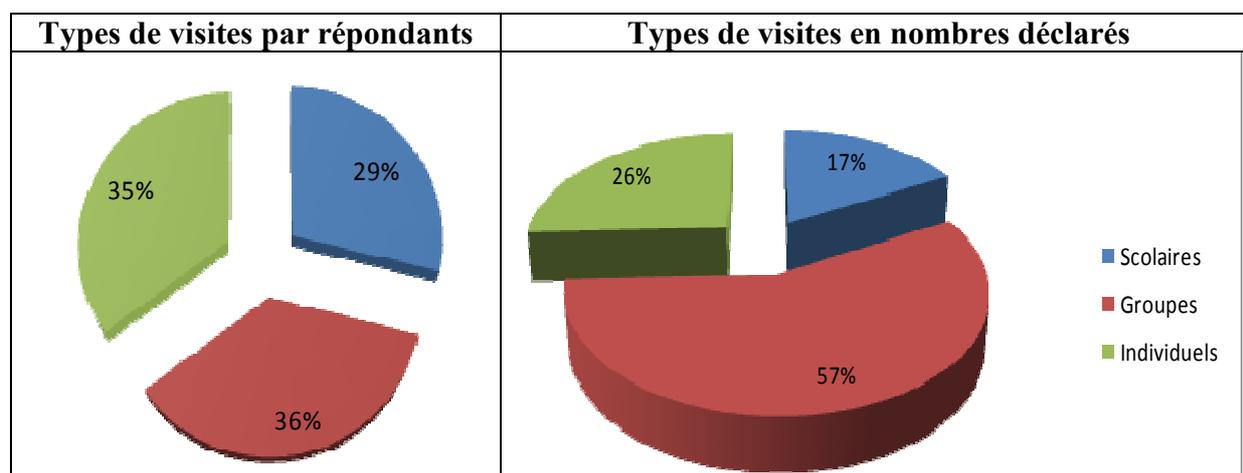
Partie 2 : Mieux connaître les employeurs des GIC

2.1. Quinze grands types d'employeurs ont répondu à l'enquête

Parmi les répondants, une typologie simple permet d'identifier plusieurs catégories d'employeurs relevant du tourisme et de la culture, notamment : autocaristes, musées de France ou monuments nationaux, offices de tourisme, établissements publics, agences réceptives, villes ou pays d'art et d'histoire, associations de tourisme, fondations, employeurs exclusifs de guides, intermédiaires Web, transporteurs, associations de guides touristiques, organismes locaux de tourisme...

2.1.1. Deux tiers des répondants disent organiser des visites pour lesquelles ils sollicitent les services de conférenciers ou de guides-interprètes

Sur l'ensemble des répondants, 66% disent organiser des visites pour lesquelles ils sollicitent les services de conférenciers ou de guides-interprètes. Moins de la moitié cependant organise ces visites dans les musées de France ou monuments nationaux ; quand ils le font, c'est, « fréquemment ou très fréquemment » pour 77,45% d'entre eux. Les autres en organisent occasionnellement.



Seuls 34% des organismes répondants ont programmé des visites pour les scolaires en 2007. Ils sont 43% à avoir organisé des visites pour des groupes « adultes » et 42% pour des individuels cette même année.

La part des type de visite dans le marché des répondants est représentée, en nombre de visites par le premier graphique; en nombre de personnes déclarées par le second graphique. On peut en déduire que le nombre de visites de groupe est plus important que les scolaires ou les individuels.

Ceci représente, en moyenne et par employeur, pour un an, 92 visites scolaires, 273 visites pour des groupes et 120 visites pour individuels regroupés ou non.

La fréquence des recours aux GIC par les répondants qui y font appel est synthétisée dans le tableau ci-dessous.

Fréquence	GIR	GIN	CN	GCVPAH	GL	GA	GNT ⁸
Très régulièrement	29,70%	26,85%	11,54%	63,01%	16,30%	0,87%	14,29%
Fréquemment	13,94%	10,74%	3,85%	10,40%	13,33%	0,87%	12,24%
Occasionnellement	19,39%	14,76%	25,38%	12,14%	12,59%	4,35%	18,37%
Jamais	36,97%	47,65%	59,23%	14,45%	57,78%	93,91%	55,10%
	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Le recours aux GCVPAH est quasi unanime de la part des collectivités, des services du patrimoine et de certains offices de tourisme. Les demandeurs les plus significatifs des GIR et des GIN sont avant tout les OT, les voyageurs et les autocaristes. Ceci tend à corroborer les réponses des GIC.

Le recours à un ou des GIR en 2007 par les employeurs répondants représente, **en moyenne** 7,1 GIR par organisme pour environ 147heures de travail par GIR.

Le recours aux GIN se fait de manière plus mesurée : 47,65% des employeurs répondants disent ne jamais y faire appel. Pour ceux qui y ont recours, la demande, par structure est, en moyenne de 8,3 GIN soit plus que les GIR; ce recrutement propose environ 195 heures de travail par GIN.

59,78% des employeurs ne font jamais appel à des conférenciers nationaux ce qui, par structure, amène la moyenne à 4 CN pour 20 heures de travail.

Ceux qui, pour des raisons liées au statut de ville ou pays d'art et d'histoire font appel à des GCVPAH le font très régulièrement : à 63,01%, soit par structure, en moyenne 6,9 GCVPAH pour 132 heures de travail.

Le recours aux guides titulaires d'un ancien statut est faible dans l'ensemble.

En résumé, les employeurs offrent en moyenne 653 heures de travail par an à l'ensemble des guides et conférenciers, ce qui correspond aux déclarations faites par les guides eux-mêmes (550h).

2.1.2. 45% des répondants disent faire appel à des guides non titulaires d'une carte

45% des répondants disent faire appel à des guides non-encartés, de manière occasionnelle (18,37%), fréquente (12,24%) voire très régulière (14,29%) soit, en moyenne 3,2 guides sollicités pour 43,8 heures annuelles de travail moyen. Ces guides sont essentiellement des étudiants ou des retraités voire, très occasionnellement, du personnel de l'organisme principalement affecté à d'autres tâches.

⁸ GNT : guides non titulaires d'une des 6 cartes.

L'essentiel de ces déclarations vient d'organismes culturels, musées et monuments à 60%. Il reste clair que si les organismes culturels ne sont pas soumis aux dispositions de l'article L.221-1 du code du tourisme, les guides non titulaires employés par leurs services n'entrent pas dans le cadre des dispositions de l'article R221-3 qu'ils soient bénévoles, stagiaires, ou rémunérés directement par l'organisme.

Pour les acteurs du tourisme, ce type de recrutement est d'abord effectué par ceux qui disent ne pas organiser de visites dans les musées et monuments (56%), situation qui reste conforme à la loi.

Ce qu'il faut retenir :

- Deux employeurs sur trois organisent des visites pour lesquelles ils sollicitent les services de guides interprètes ou conférenciers
- Les employeurs offrent 653 heures de travail annuel
- 45% des répondants disent faire appel à des guides non titulaires d'une carte

2.2. De bonnes raisons de faire appel, en priorité, à des guides titulaires d'une carte

Le tableau ci-dessous synthétise les réponses à la question relative aux raisons qui conduisent les employeurs à recruter des GIC titulaires d'une carte.

Pour quelles raisons faites-vous appel à des guides titulaires d'une carte ?	Réponses	% réponses	% répondants
le professionnalisme de la prestation rendue et l'assurance de la qualité	151	33,3%	74,38%
l'obligation réglementaire	124	27,3%	53,91%
la compétence technique	77	17,0%	27,80%
la compétence linguistique	46	10,1%	14,94%
la réponse à la demande des clients	31	6,8%	9,60%
l'absence de disponibilité à l'interne	21	4,6%	6,31%
personnel interne	4	0,9%	1,14%
total	454	100,0%	188,08% ⁹

2.2.1. D'abord le professionnalisme de la prestation rendue

Le professionnalisme de la prestation rendue et l'assurance de la qualité (33,3%) sont les principales raisons du recours aux guides encartés. Cette position, semble traduire, pour les employeurs, une forme de garantie professionnelle offerte par le titulaire de la carte avec, très probablement en filigrane, la garantie de l'État.

Sont unanimes sur ce critère, les autocaristes, les transporteurs, les associations et employeurs de guides.

Par ailleurs, pour 8,76% des répondants c'est également en réponse à la demande des clients ce qui tend à accréditer des positions exprimées par les GIC selon lesquelles le « *diplôme d'État sécurise le client.* ». Il est à noter que les musées répondants sont unanimes à répondre « *non* » à ce critère.

Seuls 10% des employeurs répondants font appel aux guides-interprètes et conférenciers pour leurs compétences linguistiques.

Il semble pour un grand nombre d'employeurs que leur principal marché reste très majoritairement français.

Les autocaristes sont les seuls à être unanimes à faire figurer ce critère en premier choix.

2.2.2. Par obligation réglementaire ensuite

L'obligation réglementaire, annoncée dans les tables rondes comme un impératif pour toutes les formes de visites, recueille plus du quart des réponses.

Les villes et pays d'art et d'histoire sont les seuls à positionner ce critère au premier rang avec plus de 77% de répondants.

⁹ Total supérieur à 100% car on pouvait faire plusieurs choix

Les musées et les autocaristes sont unanimes à n'avoir pas choisi ce critère. 44% des offices de tourisme et 45% des agences réceptives classent ce critère respectivement au deuxième et troisième rang.

Les seuls répondants qui déclarent avoir du personnel titulaire d'une carte, en interne, sont les offices de tourisme.

Les agences réceptives, pour leur part, sont les plus nombreuses à revendiquer le critère d'absence de disponibilité à l'interne.

2.2.3. Pour la compétence technique, enfin

La compétence technique est la troisième raison déclarée de recours aux GIC. Cette réponse est classée au premier rang par les musées et monuments ayant répondu. Elle recueille la moitié des répondants autocaristes.

Les tables rondes ont toutefois montré qu'entre « la compétence technique » et « le professionnalisme de la prestation rendue et l'assurance de la qualité », la nuance est souvent faible. Toutefois, si la notion de professionnalisme couvre la compétence technique et la relation clients, elle se veut plus large que la seule compétence technique.

Les GIC eux-mêmes reprennent cette expression : « Le titre ne définit en rien la capacité relationnelle du guide !! »

Le tableau ci-dessous traduit le classement des critères de choix par grand type d'employeurs.

Rang moyen de classement des raisons des employeurs	Un autocariste	Un Établissement public	Un musée de France ou monument national	Un office de tourisme	Une agence réceptive	Une ville ou un pays d'art et d'histoire
l'obligation réglementaire		2°		2°	3°	1 ^{er}
la compétence linguistique	1 ^{er}	2°	3°		1 ^{er}	
la réponse à la demande des clients	3°	2°				
l'absence de disponibilité à l'interne						
la compétence technique	3°	2°	1 ^{er}	3°		3°
le professionnalisme de la prestation rendue et l'assurance de la qualité	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	1 ^{er}	2°	2°

Ce qu'il faut retenir :

- La priorité, en termes de raisons du choix d'un guide, va au professionnalisme de la prestation et à l'assurance de la qualité.
- L'obligation réglementaire arrive au deuxième rang des raisons exprimées à l'exception des musées et monuments.
- La compétence linguistique ne recueille que 10% des motivations essentiellement auprès des acteurs du tourisme.

2.3 L'hétérogénéité des employeurs reflète les diverses situations d'embauche des guides

Les répondants à l'enquête ont montré pas moins de 15 types d'employeurs différents. Ils relèvent aussi bien du droit privé (OTSI, TO, agences réceptives, associations, musées, sociétés de services...) que du droit public (collectivités ou services internes de collectivités, établissements publics, EPCC¹⁰ ...)

Ainsi, dans ce secteur, le statut des GIC reste très varié selon :

- le statut même de l'employeur (droit public ou droit privé),
- les différents types de contrats de droit privé auxquels les employeurs ont recours,
- le statut même de l'emploi du GIC (titulaire ou vacataire, à temps plein ou à temps partiel),
- que le GIC soit employé directement par l'organisme pour lequel il exerce la prestation ou qu'il soit mis à disposition de cet organisme par un autre organisme qui l'embauche (la Réunion des Musées Nationaux (RMN) pour les musées, la collectivité pour un OTSI...),
- que le GIC soit salarié ou travaillant à son propre compte, ou encore assurant une vacation à titre bénévole.

De plus, dans un même organisme, les GIC employés peuvent l'être sous des statuts et contrats différents.

Les types de contrats auxquels les répondants ont le plus fréquemment recours sont représentés dans le tableau des réponses ci-dessous.

Type de contrats utilisés par les employeurs pour les guides	Organismes	Pourcentages
CDD temps partiel ou vacation	89	23,12%
Travailleur indépendant à la vacation	68	17,66%
CDI temps plein	57	14,81%
CDI temps partiel ou vacations	46	11,95%
Bénévole/érudit local à la vacation	36	9,35%
Guide adhérent à une association professionnelle ou ressortissant d'un groupement à la vacation	29	7,53%
Mis à disposition à temps partiel	22	5,71%
Stagiaire ou bénévole étudiant	16	4,16%
Mis à disposition à temps plein	12	3,12%
CDD temps plein	10	2,60%
Total	385	100,00%

Ces organismes ont déclaré avoir (CDI à temps plein compris) eu recours à 3752 contrats durant les 12 derniers mois, soit hors CDI à temps plein, 11 contrats par organisme en moyenne. Ceci tend à illustrer la nature occasionnelle de l'exercice du métier déjà souligné par les GIC.

¹⁰ Établissement public de coopération culturelle

Type de contrats utilisés pour les guides	Total	Pourcentages
CDI temps partiel ou vacation	1770	47,17%
CDD temps partiel ou vacation	847	22,57%
Travailleur indépendant à la vacation	407	10,85%
Mis à disposition à temps partiel	282	7,52%
Guide adhérent à une association professionnelle ou ressortissant d'un groupement à la vacation	160	4,26%
CDI temps plein	123	3,28%
Bénévole/érudit local à la vacation	73	1,95%
Stagiaire ou bénévole étudiant	56	1,49%
CDD temps plein	20	0,53%
Mis à disposition à temps plein	14	0,37%
Total	3752	100,00%

À l'heure actuelle, les employeurs relèvent l'inadaptation des contrats existants à la situation des GIC. Aucune solution ne peut être proposée pour protéger l'employeur, et assurer un cadre contractuel de travail aux guides et conférenciers.

En effet, à l'exception des guides de Paris, qui ont signé une convention collective non étendue, notamment avec les ressortissants du SNAV, il est noté à l'occasion des tables rondes, qu'aucun guide ne peut se référer à un tel document.

Si, à l'origine, « *ce sont les guides eux-mêmes qui ont refusé de signer la convention collective nationale (CCN) qui leur était proposée* », la profession ne s'est pas donné les moyens de mobiliser les partenaires sociaux pour une CCN qui lui serait spécifique.

Dès lors, se pose un véritable problème de reconnaissance et de sécurité juridique. La vacation n'étant soumise à aucune règle excepté en Île de France, chaque employeur organise sa propre politique de contractualisation avec les GIC.

Ce qui est qualifié de « *vide juridique* », par les employeurs tient aux faits que :

- le CDI à temps partiel n'est plus un contrat légal
- le CDI à temps d'usage encore moins
- le recours au CDD renouvelable est précisément défini aux termes des dispositions de l'article L1242-2 3, cependant l'activité de visites guidées n'est pas précisée dans le décret d'application prévu à l'article D1242-1 du même code.

Or ces trois types de contrats représentent plus de 80% des relations contractuelles entre employeurs et GIC.

Pour certains, il est donc : « *nécessaire et urgent de créer un statut en rapport avec l'activité touristique « saisonnière » et intermittente de surcroît* ». De plus « *ce contrat devrait offrir aux guides un statut social et par conséquent les droits sociaux inhérents à ce statut (comme tous les autres salariés) et faciliter le recrutement et/ou l'embauche des guides par les employeurs.* »

Il est possible de se baser sur le statut du CDD renouvelable défini par l'article précité du code du Travail. D'une part, les examens relèvent de l'action culturelle, d'autre part, « l'usage constant » du recours à ce type de contrat tend à devenir une règle dans le milieu professionnel. En effet, nombreux sont ceux qui déclarent à l'occasion des tables rondes avoir été échaudés par les derniers jugements des Prud'hommes qui « *requalifieraient, semble-t-il*

systématiquement les CDI à la vacation en CDI à temps partiel ou à temps plein, lorsqu'ils sont saisis ».

Toutefois, l'intermittence est loin de convenir à toutes les situations et il apparaît clairement qu'aucun type de contrat existant n'est pleinement satisfaisant dans le cadre de l'activité de guidage.

Il était, par ailleurs, demandé aux employeurs de préciser le niveau d'étude des éventuels stagiaires, bénévoles ou étudiants qu'ils recrutaient. Il en ressort que les formations les plus privilégiées par les recruteurs sont :

- du BTS AGTL à l'occasion d'un stage en entreprise
- de la formation GIN en stage d'application
- de l'université, (*diplômes de langues ou d'histoire art*)
- d'une licence tourisme
- des formations en lettres (*candidats bilingues ou trilingues obligatoires*)

Ce qu'il faut retenir :

- une grande diversité des statuts de GIC et de leurs employeurs
- une situation juridiquement fragile du point de vue des employeurs
- une convention collective géographiquement limitée

2.4. Des relations complexes avec les GIC

Si l'on excepte ceux qui exercent à leur propre compte, plus des deux tiers des GIC employés le sont par plusieurs employeurs. Les tables rondes ont fait émerger une situation qui n'est pas sans générer une forme de réserve quant à la capacité des GIC à représenter l'entreprise et à s'intégrer dans l'équipe.

La relation employeur/guide n'étant pas systématiquement contractualisée à temps plein, le refus d'assurer des visites *« ne constitue donc pas toujours un abandon de poste et la sanction n'est donc pas possible. »*

Un très large panel de guides permettrait à l'employeur de répondre à ses besoins. Cependant cette solution implique, au moins pendant un temps, une diminution du nombre de visites par guide. Ceci ne peut qu'aggraver la précarité et la faiblesse de la rémunération moyenne.

2.4.1. Les GIC devraient représenter l'organisme

Peut-être en raison du manque de reconnaissance de la profession sur lequel les employeurs sont unanimes, les guides sont de moins en moins volontaires pour travailler loin de leur domicile ou le week-end ou pour excéder leur quota d'heures contractuel quand il existe. De même les GIC sont de plus en plus réticents à assurer des vacations imprévues.

De plus, la difficulté d'intégrer les guides aux équipes, déjà évoqué par les GIC trouve un écho auprès des employeurs.

Malgré ces constats de base, plus de 91% des employeurs estiment que le guide doit *« représenter l'organisme »* et savoir *« s'intégrer dans les équipes. »*

On peut citer les réponses suivantes à cette question posée lors des tables rondes :

« Cohésion de l'équipe des guides regroupés dans un service avec des projets et des objectifs... »

« Prestation "ville" et non pas individuelle (image de la ville)»

« Il est indispensable que le guide puisse représenter la structure gestionnaire »

« Le discours doit être en phase avec les efforts de communication de l'entreprise. La prestation qu'il assure est perçue par le client comme une prestation de la structure »

« Le guide-conférencier ou guide-interprète est à la fois un "ambassadeur" de la ville et un technicien destiné à la faire découvrir à tout public. A cet effet, il doit avoir une attitude positive et irréprochable. »

« Ils travaillent sous notre "étiquette", sur des programmes dont nous faisons la promotion. Ils doivent donc être professionnel, et ne pas nuire à l'image positive de notre structure. »

« Recrutés occasionnellement ou non, les guides lors de la visite, représentent le lieux ou la ville pour lesquels ils travaillent. »

« Dans la mesure où nous sommes leur employeur, ils doivent représenter la structure au même titre que les salariés permanents »

« Le client n'est pas censé savoir que ce n'est pas un salarié permanent de l'OT. Le guide est également l'image du territoire (accueil / qualité / professionnalisme) et la première personne ressource pour le client. »

« Ils travaillent pour nous auprès de nos clients. Les clients n'ont pas vivre les détails technique des contrats SARL/employés »

« Le public ne fait pas la différence entre un intervenant ponctuel et un intervenant régulier. »

« Le guide est le représentant de notre société vis à vis de la clientèle; c'est souvent la seule personne qu'il voit, c'est donc primordial »

Ainsi, les employeurs constatent la précarité du statut des GIC et leur faible niveau de reconnaissance. Ils sont conscients de ne pas avoir les moyens de mieux rémunérer la prestation mais posent des exigences quant à **une plus grande intégration des GIC dans les équipes**.

Certains, à l'occasion d'une table ronde vont même jusqu'à penser que « le statut de travailleur indépendant fait peser des risques sur la représentation de l'office de tourisme ».

Il ne s'est trouvé qu'un seul employeur pour défendre ce volet du professionnalisme et personne pour affirmer que l'éthique professionnelle de ce métier impose une obligation à l'égard du donneur d'ordre et de ses clients sans qu'il soit nécessaire de l'imposer par une fausse situation hiérarchique.

« Ce n'est pas leur responsabilité. Évidemment nous souhaitons qu'ils soient agréables avec les clients etc. S'ils sont professionnels, pas de souci à avoir. »

2.4.2. Les critères de recrutement, grande proximité entre guides et employeurs

Globalement, même si les employeurs sont moins exigeants que ne le pensent les GIC, ils s'accordent sur les critères principaux. En effet, on retrouve, à l'exception du niveau de diplôme retenu par les GIC, les mêmes items aux 8 premiers rangs ; en outre, employeurs et GIC sont en accord sur les items classés au premier et au troisième rang.

Les tableaux ci-dessous reprennent les classements des critères de recrutement déclarés par les employeurs en parallèle des critères de recrutement estimés par les GIC :

Réponses des employeurs			Réponses des guides		
Critères de recrutement	%	Rang	Critères de recrutement	%	Rang
La connaissance du patrimoine local et/ou national selon le cas	12,32%	1	La connaissance du patrimoine local et/ou national selon le cas	11,64%	1
Les compétences relationnelles	10,71%	2	La capacité à se rendre disponible	9,86%	2
La maîtrise de l'histoire de l'art	9,97%	3	La maîtrise de l'histoire de l'art	9,49%	3
La capacité à se rendre disponible	9,85%	4	La maîtrise des langues étrangères	9,34%	4
La capacité d'animation	9,35%	5	Les compétences relationnelles	9,25%	5
La maîtrise des langues étrangères	8,92%	6	L'expérience professionnelle	7,93%	6
La gestion du temps et la capacité d'organisation	8,11%	7	Le niveau de diplôme	7,91%	7
L'expérience professionnelle	7,49%	8	La capacité d'animation	7,69%	8
La capacité d'adaptation aux variations saisonnières	5,88%	9	La gestion du temps et la capacité d'organisation	5,57%	9
Le statut professionnel	4,46%	10	La capacité d'adaptation aux variations saisonnières	5,30%	10
Le niveau de diplôme	3,59%	11	Le degré de spécialisation	4,33%	11
Le degré de spécialisation	3,16%	12	Le statut professionnel	4,09%	12
Les tarifs pratiqués	2,54%	13	La recommandation	3,97%	13
La recommandation	2,41%	14	Les tarifs pratiqués	1,75%	14
La maîtrise des nouvelles technologies	1,24%	15	La maîtrise des nouvelles technologies	1,35%	15
Autre	0,00%		Autre	0,53%	

Les principales précisions qualitatives apportées concernent :

- l'adaptabilité et l'écoute vis à vis du groupe :
 - « *Le guide conférencier est souvent passionné de culture ou du sujet dont il a la spécialité et a du mal à se mettre à la portée du groupe qui est souvent intéressé par le savoir, mais moins passionné* ».
 - « *La capacité d'adaptation aux publics, aux aléas (météo, travaux...)* »
 - « *L'expérience avec les scolaires notions de pédagogie en fonction des niveaux des élèves* »
 - « *La capacité des guides à faire de la médiation culturelle* »
 - « *La passion et l'intérêt que l'on porte à la ville et son actualité* »
 - « *La présentation, l'élocution* »
 - « *La tenue, ponctualité, politesse, sourire* »

- l'agrément des GCVPAH:
 - « *Les guides doivent avoir été agréés par le ministère de la Culture suite à une formation et à un examen* »
 - « *L'envie d'apprendre et l'esprit d'équipe* »
 - « *Les habitudes comportementales, l'éducation* »
 - « *La pédagogie, l'aisance verbale* »
 - « *Ses capacités à s'adapter au milieu (urbain ou rural) en très peu de temps* »

Pour un unique répondant, le seul critère de recrutement: « *Être détenteur de la carte professionnelle* ».

Lorsque l'employeur fait appel à des salariés permanents de son organisme, ces personnes n'exercent la fonction de conférencier ou de guide-interprète de manière exclusive au sein de la structure que dans 31% des cas.

2.4.3. Les besoins en langues étrangères

Il est à noter, malgré les apparentes divergences que les GIC semblent bien connaître les critères prioritaires de leur réseau d'employeurs. Le critère de la « maîtrise des langues étrangères » en est une illustration. Les GIC expriment un besoin important de perfectionnement mais classent ce critère au 4^{ème} rang. Les employeurs en le positionnant au 6^{ème} rang y attachent une importance moindre. Ainsi, les GIC, connaissant vraisemblablement les usages des employeurs, n'accordent pas en matière de recrutement la même priorité à la maîtrise des langues étrangères, que leur besoin de perfectionnement dans ce domaine.

Le tableau suivant représente, par type d'organisme, les langues pour lesquelles les employeurs ont des difficultés à recruter.

Quelles sont les langues (y compris la langue des signes) pour lesquelles vous avez des difficultés à recruter des conférenciers et guides-interprètes ?

Organisme	Allemand	Néerlandais	Hongrois	Portugais	Russe	Chinois	Anglais	Italien	Espagnol	Langage des signes	Japonais	Polonais	Coréen	Catalan	Turc
Une association de tourisme	2	1			2	2					1				
Un office de tourisme	34	22			10	10	3	19	13	10	16	3	1		
Un autocariste			1	1	1										
Une agence réceptive	4	1		1	8	5		4	2		1	1		1	1
Une ville ou un pays d'art et d'histoire	28	12			1		7	10	7	6	3				
Une association de guides touristiques	1							1				1			
Un intermédiaire Web				1							1	1			
Un employeur exclusif de guides					1							1			

En fonction de l'évolution de la demande et selon l'avis des mêmes employeurs, les GIC devront, à l'avenir, pouvoir s'exprimer dans les langues suivantes :

Selon vous et en fonction de la demande de vos clientèles, quelles sont, dans l'avenir, les langues que les conférenciers et guides-interprètes devront prioritairement maîtriser ?																				
Organismes	Scandinave	Allemand	Néerlandais	Hongrois	Portugais	Russe	Chinois	Anglais	Italien	Espagnol	Signes	Japonais	Polonais	Coréen	Catalan	Turc	Français	Moyen Orient	Indien	Hébreu
Un autocariste				1			1													
Un Établissement public		2					2		1											
Un musée de France ou monument national		2		1	1	1	2		1		1	1								
Un office de tourisme		43	26	2	11	26	56	21	23	9	12	2	1	1		5	1			
Une agence réceptive	1	2		2	7	7	3	1	3		2	3	1		1				2	
Une ville ou un pays d'art et d'histoire		27	14		3	7	42	10	14	5	4	1						1	1	1
Une association de guides touristiques		2	1		1		2	1	1	1									1	
Un employeur exclusif de guides		1				2	2	2	1	2		1								
Une fondation							1	1												
Un organisme local de tourisme		1					1		1	1										
Un intermédiaire Web					1	1						1							1	

Si, dans l'ordre, l'anglais et l'allemand dominent, ils sont suivis à égalité par l'espagnol et le chinois puis par le néerlandais.

La problématique peut concerner des langues étrangères que l'on pourrait qualifier de courantes, comme l'allemand ou encore l'italien. Tous les 5 ans, les employeurs connaissent

une pénurie de guides en certaines langues étrangères qu'ils ont malheureusement du mal à prévoir. « *Aucune promotion ne peut être faite par exemple auprès des visiteurs italiens lorsqu'aucun guide n'est en mesure d'assurer la visite et l'office est en difficulté lorsqu'une telle demande se présente.* »

La problématique concerne également les clientèles émergentes, comme les clientèles russes, indiennes ou encore chinoises, pour lesquelles très peu de guides peuvent assurer la prestation. Certains employeurs hésitent alors à faire appel à des guides non titulaires d'une carte professionnelle mais en mesure d'assurer la prestation en langue étrangère. D'autres disent en être rendus à devoir refuser certains groupes faute de réponse adaptée à la demande.

Le niveau de difficulté à l'examen d'accès à la profession, pour les GCVPAH, qui « *confine à celui de conservateur* » explique peut-être la carence en langues ressentie par les employeurs. L'examen de base est complexe et les candidats ne sont pas toujours en mesure de passer en parallèle l'examen en langues. Pourtant, le retour d'une telle formation est toujours très positif puisque « *la possibilité d'avoir une visite dans sa langue est, en soi, un gage de qualité pour les groupes étrangers.* »

Cette difficulté est toutefois à nuancer dans la mesure où les groupes étrangers sont souvent accompagnés d'un interprète.

2.4.4. Zoom sur les employeurs importants

La RMN emploie à elle-seule 120 conférenciers nationaux, travaillant essentiellement dans des musées. Elle organise d'ailleurs un concours pour recruter ses futurs conférenciers nationaux. Les lauréats au concours doivent ensuite faire une demande à la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services-sous-direction du tourisme pour obtenir la carte de conférencier national.

Les conférenciers sont tous embauchés en CDI à temps plein ou à temps partiel. La RMN leur garantit une activité durant ce temps, soit en guidage soit en préparation de visites ou conférences.

Le temps moyen d'occupation des conférenciers nationaux de la RMN est de 70% d'un équivalent temps plein, pour une rémunération mensuelle moyenne du temps plein équivalente à 2 400 € environ.

Le statut de la RMN étant en établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), les contrats des conférenciers relèvent du droit privé. La RMN a mis en place un accord d'entreprise pour donner un cadre conventionnel clair à la relation employeur-employés. Pour les mêmes raisons, le Centre national d'art et de culture Georges Pompidou et la Ville de Paris, réfléchissent et négocient tous deux avec les représentants des guides de leur structure à un statut propre dans l'entreprise.

Ce qu'il faut retenir :

- Pour les employeurs, le fait que les guides représentent l'organisme et s'intègrent dans les équipes tient avant tout de la sécurité commerciale
- Employeurs et GIC s'accordent globalement sur les critères de recrutement
- Des besoins en compétences linguistiques qui peinent à être satisfaits
- Les employeurs importants s'orientent vers des accords d'entreprise

2.5. La politique sociale, la concertation et la formation : des contradictions

Les employeurs sont 61% à estimer que les dispositions de leur convention collective nationale sont inadaptées à la situation de l'emploi de leurs guides.

2.5.1. Des contradictions qui tiennent aux statuts hétérogènes des employeurs

À la question relative aux dispositions prises dans l'organisme, les répondants sont 16,5% à déclarer que les conférenciers ou guides salariés permanents ou vacataires bénéficient totalement des dispositions de la convention collective ou d'un accord d'entreprise au même titre que les autres salariés.

Pour 12,5% des employeurs, les guides bénéficient d'une application « adaptée » de la CCN (avec une rémunération moyenne horaire de 15,68€).

Enfin 70% considèrent qu'un « *contrat de travail spécifique à la relation employeur-guide* » est suffisant (avec une rémunération moyenne horaire de 2,97€).

Il convient de remarquer que moins les dispositions conventionnelles sont appliquées, plus élevée est la rémunération. C'est, peut être, plus la « *lourdeur administrative* » qui pose problème que le montant même de la rémunération. Dans le cadre des tables rondes, la complexité contractuelle et la lourdeur administrative ont été largement soulevées.

Que le guide soit salarié ou indépendant, que l'employeur relève du secteur public ou privé, le régime concerné et le contrat seront différents. Les règles contractuelles devraient être plus facilement applicables à l'activité qu'aux GIC eux-mêmes.

Plusieurs questions restent toutefois posées sans réponses harmonisées :

- la rémunération du temps de préparation des nouvelles visites constitue une importante source d'inquiétude des guides et dépend aujourd'hui de chaque employeur.
- les déplacements, le remboursement des frais et le temps passé à la préparation de la prestation en l'absence de CCN ou de cadre de l'exercice du métier comme référence objective, génèrent des différences entre les organismes employeurs.
- la précarité des situations est générée par chacun à sa façon (conservation des droits Assedic, préretraite, etc.).

En raison de l'absence de CCN, aucun barème de rémunération n'est établi en fonction des connaissances, du titre ou encore du diplôme. Il importe d'uniformiser les seuils de rémunération. La situation est rendue beaucoup plus complexe par le fait que les guides ont souvent plusieurs employeurs qui, eux-mêmes, ont des statuts différents.

Afin de rémunérer aussi bien les heures effectuées face au public que les heures de préparation de la visite, le système du forfait a été adopté par certains employeurs, dont le pays d'art et d'histoire de Chalons-sur-Saône. Les guides sont payés pour un travail donné et non pour un nombre d'heures effectuées, leur laissant une plus grande liberté d'action.

Il est probable que la situation ne se résoudra pas tant que l'hétérogénéité des statuts des organismes employeurs se satisfera de l'hétérogénéité des types de contrats de travail possibles. Le seul point commun reste l'activité de visite guidée. Cependant elle n'a que très rarement été mise au centre des solutions possibles.

2.5.2. Un contexte peu favorable à l'incitation des guides à la formation

Les participants aux tables rondes insistent sur la nécessité de tester les connaissances des guides et de les former régulièrement au cours de leur carrière.

La formation continue des guides revêt donc un caractère fondamental. En effet, même très compétents, les guides ont besoin de se « *mettre à jour* » régulièrement et ne peuvent donc se contenter de leur formation initiale durant toute leur carrière.

Les offices de tourisme, en collaboration avec les services d'animation du patrimoine des VPAH, doivent assurer le maintien à niveau des guides avec lesquels ils travaillent.

Pendant les périodes de formation, et par respect de la CCN des organismes de tourisme, les guides doivent être rémunérés. La ville d'Amiens, par exemple, rémunère ses guides sur un « *lot* » de formations considérées comme fondamentales et leur laisse le choix de se spécialiser en fonction de leurs intérêts, en assistant à d'autres formations.

En moyenne, les guides salariés ont été incités à suivre 28h de formation en 2007 par la centaine d'employeurs répondants, niveau confirmé par les tables rondes.

Toutefois, la difficulté d'accès à la formation tient également au financement des formations pour des personnels embauchés de manière occasionnelle, par des organismes qui ne relèvent pas tous du même organisme paritaire collecteur agréé (OPCA). La difficulté se relève encore plus importante pour une prise en charge, par le CNFPT, des vacataires des collectivités ou des établissements publics.

2.5.3. La VAE, un moyen pertinent d'accès à la profession

Les répondants sont 77% à déclarer que la VAE (validation des acquis de l'expérience) est un moyen pertinent d'accès à la formation. De plus, ils sont près de 89% à estimer que les personnes non-encartées seraient intéressées par l'obtention d'une carte professionnelle en suivant cette voie.

La VAE fait l'objet d'une réelle demande de la part des employeurs qui sont parfois contraints de refuser des groupes par manque de guide. La VAE pourrait atténuer ce problème, notamment :

- en ouvrant l'accès à la titularisation d'une carte à du personnel d'accompagnement interne à l'organisme,
- en favorisant l'accès au métier à des personnes dont les langues rares sont une langue maternelle.

Les avis positifs retiennent avant tout les références professionnelles :

« L'expérience de la gestion des clients est un plus pour l'entreprise. L'expérience au sens savoir-être et savoir-faire. Il faudra cependant inciter les guides à innover dans l'approche, la médiation, la performance... »

« Un guide non diplômé qui satisfait pleinement à la demande des clientèles devrait pouvoir bénéficier de la reconnaissance de ses compétences et de ses connaissances. »

« J'ai rencontré des étudiants en histoire, histoire de l'art, architecture qui avaient bien plus de connaissance que certains guides-conférenciers. »

« Donner la possibilité à ceux qui maîtrisent de valider leurs acquis et d'obtenir ainsi une reconnaissance. »
 « L'expérience sur le terrain, l'aisance relationnelle face à un groupe et les connaissances acquises de manière autodidacte seraient valorisées et prises en compte. »
 « Dans les offices de tourisme, certains membres du personnel sont appelés à assurer des visites guidées. »
 « Pour les salariés en interne. »
 « Pour les personnes qui n'ont pas de carte et qui travaillent dans certains sites. »
 « Cela permettrait à des érudits locaux de pouvoir accéder à ces métiers. »

Pour les répondants opposés au dispositif, la raison récurrente tient au niveau de la formation « généraliste » et de la sanction finale « examen ou concours » :

« Je crois qu'il faut rester sur un mode d'examen ou de concours. »
 « Manque d'acquis et de formation généraliste. »
 « Un même agrément pour tout le monde permet de vérifier à niveau égal les compétences, en histoire de l'art en particulier. »

À la question : « le cas échéant, les personnes non titulaires de la carte professionnelle seraient-elles intéressées par la carte de guide-interprète régional pour la valorisation et la reconnaissance de leurs compétences ? », les réponses incitent à une organisation plus fréquente des examens régionaux et confirment la valorisation de personnels et de ressources locales :

« Des guides qui exercent (hors monuments historiques) seraient ainsi valorisés. »
 « C'est une forme de valorisation professionnelle et de reconnaissance de la compétence. »
 « Il faut passer le concours...et il faut réformer le BTS AGTL afin que la carte ne soit pas donnée à des personnes n'ayant aucune compétence en matière d'histoire de l'art. »
 « Il est nécessaire d'organiser plus fréquemment des examens de guide-interprète. »
 « Ce serait un moyen de reconnaître et de saluer le travail réalisé. »
 « Cela leur permettrait une meilleure reconnaissance et une acceptation par les autres ainsi qu'une certaine légitimité vis à vis du client. »

Ce qu'il faut retenir :

- les contradictions dans la gestion de ressources humaines tient avant tout à l'hétérogénéité des employeurs
- un contexte peu favorable au développement des formations pour les GIC
- la VAE, mieux perçue par les employeurs que par les GIC

2.6. La pertinence des titres et la réglementation

2.6.1. Quatre titres, « c'est trop ! »

L'existence de 4 titres de guides différents n'est pas pertinente pour 70% des employeurs ; les principales raisons évoquées : manque de lisibilité et difficulté à l'expliquer à un client. Cette raison est complétée par des opinions diverses et tout aussi importantes :

« Seul le diplôme de guide-interprète national nous apparaît comme pertinent après expérience. »

« Les conférenciers et guides-conférenciers ne maîtrisent qu'un territoire réduit. La carte de GIR a perdu toute crédibilité depuis qu'elle est "donnée" aux BTS AGTL sur simple présentation du diplôme, sans aucune validation pratique sur le terrain. »

« Une seule carte professionnelle exigeante suffirait et permettrait sans doute d'exercer un véritable contrôle. »

« Les guides-conférenciers et les guides-interprètes ne font absolument pas le même travail et donc cette distinction est toujours pertinente, d'autant plus que le type de travail demandé par les employeurs et les clientèles est lui aussi bien distinct. »

« Les niveaux sont très différents à ce jour. Il faudrait tendre à un niveau égal au moins à guide conférencier régional pour tous et réaliser une seule carte professionnelle, validée par le tourisme et la culture. Qui peut le plus peut le moins ! »

« Nous avons des demandes de clients qui ont plus besoin de quelqu'un qui a de bons mollets qu'une tête bien faite et bien pleine... »

« Un peu trop fouillis et trop spécialisé pour le grand public qui recherche avant tout quelqu'un de compétent et qui ne connaît pas forcément tous les titres. »

« Un seul titre et un seul agrément pourrait exister, avec des options (langues, animation pédagogiques...) »

« La carte de guide-interprète régional est dorénavant donnée aux étudiants de BTS AGTL. Ils ne sont pas du tout aptes à mener des visites guidées. »

« Pas lisible ! »

« Guide-interprète national et régional devraient être regroupés mais avec le niveau national. »

« Trop complexe par rapport à la réalité quotidienne. »

« Cela n'aide pas à distinguer les spécificités de chacun, et leur domaine de compétences »

« Les clients ne font pas la différence sauf sur les gros sites. »

« Simplifions les titres !

« Un touriste exerçant une visite ne fera pas la différence entre les 4 statuts à commencer par la différence entre guide et conférencier. »

« Pour le client le seul critère est le souvenir qu'il va garder de sa visite et du lieu qu'il visite, la classification professionnelle du guide ne restera pas en mémoire. »

Pour les employeurs qui considèrent comme pertinents les 4 titres, une remarque quasi unique tient à la compétence :

« Les compétences attendues sont différentes entre chacun. »

« Cela aide à cibler les compétences en fonction de l'appellation. »
« Correspond à des niveaux et zones de compétences légèrement différents. »

Répondant de manière cohérente, les employeurs déclarent à 82,80% que les passerelles sont souhaitables entre les titres :

« Le travail de guide et de conférencier est basé sur des valeurs communes. Chacun doit pouvoir s'adapter pour répondre à une demande différente. Cependant, pour un guide la prise en charge du groupe sera un peu différente de celle d'un conférencier. »
« Cela pourrait faciliter le recrutement de guides : un guide national pourrait travailler dans une ville d'Art et d'Histoire sans pour autant être hors-la-loi. »
« De nombreuses connaissances communes sont indispensables aux différents titres. »
« Les GIR et GIN sont issus de formation touristique contrairement aux CN et GCVPAH issus du secteur culturel. Pour autant, ne font-ils pas le même métier ? Il serait donc souhaitable de trouver un liant et de la reconnaissance des formations des uns et des autres. »
« Oui car ils travaillent sur un même territoire et doivent avoir les mêmes compétences (langues, histoire de l'art notamment). »
« Plus que des passerelles, c'est une refonte et une simplification du système qu'il faut prévoir... »
« Unification d'un diplôme unique pro. »
« Créer une seule et même carte obtenue après une formation complète en guidage et histoire-histoire de l'art - ne plus faire coïncider l'obtention de la carte de guide-interprète avec l'obtention du BTS AGTL. »
« Pour encourager la mobilité des guides et rendre lisibles leur compétence, un seul diplôme serait le bien venu entre la Culture et le Tourisme, avec, en contrepartie, un nouveau degré d'exigence »
« Pour les explications données entre le guide national et le conférencier; le guide régional pour nous n'est pas indispensable. »
« Plus que des passerelles, pourquoi ne pas envisager une seule carte de guide, valable au niveau national ? »
« Une carte unique de guide-conférencier (option interprète), avec une formation universitaire préalable unifiée donnant égale importance aux connaissances en histoire de l'art et aux compétences relationnelles qui sont trop souvent délaissées. »

Il se trouve 17,20% des répondants notamment parmi les OTSI et les VPAH pour déclarer que des passerelles entre les titres ne sont pas souhaitables, pour les raisons suivantes :

« Non, car en l'état il existe une grande différence de compétence entre les uns et les autres. »
« Les compétences ne sont pas les mêmes. Mieux vaut un (ou deux : compétence nationale/ régionale par exemple) nouveaux statuts. »

2.6.2. La réglementation apparaît comme favorable à la qualité du service

L'obligation d'une carte professionnelle pour assurer les visites dans les musées de France et monuments nationaux est perçue comme favorable aux intérêts de l'employeur par 83,72% des répondants.

Les répondants sont plus nombreux (90%) à considérer que la réglementation est favorable à la qualité du service qu'ils rendent.

Sur ce point, bien plus nombreux que les GIC, les employeurs perçoivent la carte, comme une forme de garantie de l'État et une qualité du service.

Cette position, entendue à plusieurs reprises lors des tables rondes, tend à sécuriser l'employeur. Ce dernier accorde sans doute au diplôme plus de valeur qu'il ne le déclare.

Ce qu'il faut retenir :

- l'existence des quatre titres n'est pertinente que pour 30% des employeurs
- ils sont 82% à souhaiter des passerelles entre les titres, voire un titre unique simplifié
- favorables à la réglementation de la profession, ils sont 90% à considérer qu'elle devrait être favorable à la qualité du service.

2.7. Externalisation des services et NTIC, une forme de concurrence

2.7.1. L'externalisation, « un risque pour la qualité ! »

L'externalisation du service de guidage est vue comme plutôt une mauvaise chose par 60% des employeurs répondants. L'argument essentiel, à la différence des GIC s'exprime en termes de représentation de l'entreprise par les guides :

« Dissolution de l'esprit d'équipe et de service rendu aux publics. - Rupture d'échanges. - Visite conçue comme une prestation sans réadaptation. - Formation et échange entre les guides individualisés. - Fragilisation du statut des guides. »

« Doute sur l'implication de ces personnes au sein de l'entreprise. »

« Cohérence d'une équipe et donc des prestations. »

« Il serait plus confortable de travailler toujours avec les mêmes personnes qui intégreraient l'équipe de l'OT (meilleur suivi, implication plus importante dans le développement..). »

« Le contact direct entre l'employeur et le guide est indispensable pour cibler au mieux la demande des clients. »

« Une relation de confiance est indispensable entre employeurs et guides. »

« Cela ne permet pas de maintenir la qualité des prestations demandées, de travailler au plus près avec une équipe motivée que l'on encadre. »

« Il faut absolument garder la main sur les contenus ! »

« Plus de maîtrise de la qualité. »

Pour les employeurs qui considèrent que l'externalisation est plutôt une bonne chose, l'argument majeur reste celui de la facilité de gestion administrative :

« Cela évite d'être bloqué par des contrats non adaptés. »

« Cela permet d'élargir le choix de guides. »

« Ensemble, on est plus fort et l'on réduit les coûts. »

« Gestion du personnel très complexe. »

« Gestion plus simple pour les offices de tourisme. »

« La gestion d'un service de guides étant de plus en plus compliqué (organisation, salaires, disponibilités des guides,...) que l'option d'externaliser peut se comprendre. »

« Les contrats des guides dits vacataires sont tellement mal bordés que cette solution a le mérite d'être contractuellement claire. »

« Les demandes de visites guidées étant très ponctuelles, il n'est pas possible d'embaucher une personne à temps plein uniquement pour cette activité. »

« Permet de s'affranchir des difficultés administratives (gestion de planning, respect du code du travail, fiches de paie...) »

« Réglerait le problème des statuts des guides. »

« Cela permet plus de souplesse, ce qui est le propre de ces professions. Cela permet d'optimiser les plannings de tous. et donc de mieux gérer le temps "utile " de chacun. »

« Les associations restent maîtres des tarifs et cela évite certaines dérives anticoncurrentielles. (Au monopole de certains gros employeurs et de leur poids économique qui permet des pressions quelques fois amoraux.) »

« Il n'est pas forcément simple de maintenir une équipe de guides vacataires si l'activité devient insuffisante pour les faire vivre. »

« Une association de guides doit se concentrer sur le terrain et non au travail de commercialisation qui est un autre métier. »

2.7.2. Les outils issus des NTIC, des réactions qui laissent perplexe

Aucune innovation issue des NTIC ne semble avoir une profonde incidence sur la profession de GIC pour les employeurs.

« Pensez-vous que les innovations suivantes issues des technologies de la communication puissent avoir une incidence importante sur les compétences et l'exercice du métier des guides que vous recrutez habituellement ? »

Modalité	Audiophone	Audio-guide	Internet	Outils et logiciels de présentation	Imagerie numérique
Important	48,30%	47,65%	41,08%	35,84%	35,88%
Peu important	51,70%	52,35%	58,38%	64,16%	64,12%

L'audio-guide et l'audiophone sont considérés comme pouvant avoir une incidence « importante » à 47,65% (audio-guide) et 48,30% (audiophone).

Ainsi, pour les audio-guides, les arguments positifs tiennent à l'autonomie du visiteur et la disponibilité constante. Les audio-guides sont alors positionnés comme compléments de visite non concurrents :

« Constamment disponible et amortissable. »

« Disponibilité permanente et multilinguisme. »

« Les gens vont à leur rythme. »

« MP3: autonomie du visiteur. »

« Pour les individuels (soulage les guides). »

« Complément pas concurrence. »

« Complémentaire à la visite guidée, approche différente. »

L'impact est considéré comme important :

« Possibilité de concurrencer le guide dans l'exercice de sa fonction. »

« Contraignant pour les visites de ville car doit être remis après la visite. »

« L'audio-guide n'est pas la panacée, c'est outil qui permet de diversifier ses propositions et correspond plutôt à la demande de public d'individuels. »

« Rien ne pourra remplacer le contact humain.. »

Les arguments favorables aux audiophones montrent une meilleure connaissance du produit que celle opposée par les GIC :

« Autonomie de visite plus grande. »

« Autonomie liberté de visites. »

« Captation de la clientèle. »

« Disponibilité choix des langues. »

« Disponibilité, gratuité et scénarisation du discours. »

« Facilité d'un produit en plusieurs langues. »

« Nécessaire pour couvrir les bruits ambiants. »
« Technologie nouvelle à appréhender. Coupe en quelque sorte un "lien" avec le visiteur. »

Les arguments opposés par ceux qui jugent l'innovation peu importante sont du même ordre que ceux évoqués par les GIC : il s'agit soit d'une méconnaissance de l'outil, soit de la rupture du lien humain :

« Approche impersonnelle. »
« Complément pas concurrence. »
« Ne remplace pas le contact humain. »
« Un enregistrement ne remplacera jamais l'intérêt que peut susciter un guide. »

Les positions exprimées par les employeurs sur l'importance d'Internet, des outils de présentation et des images numérisées rejoignent très fortement celles des GIC :

« Permet aux visiteurs de mieux préparer leur visite. »
« Possibilité de se renseigner et de télécharger des outils de visite pour une découverte en autonomie. »
« Complément pas concurrence. »
« Toutes les informations seront ainsi déjà données. »
« Oui téléchargement MP3 facile et pratique. »
« Les clients ont les moyens de s'informer avant même la visite. »
« Faciliter les recherches d'informations. »
« Facilite les recherches du client et du guide. »
« Génial pour la préparation des guides. »
« Mise en réseau et disponibilité. »
« Téléchargement du MP3. »
« Bon outil sur lequel s'appuyer mais qui ne représente pas vraiment une menace. »
« Met en valeur les visites - bonne promotion. »
« Possibilité de créer des outils de visualisation en 3D pour aider à comprendre l'évolution de la ville du patrimoine et des paysages. »
« Contact, précision du discours et accompagnement visuel irremplaçable. »
« Trop immatériel. »

La question : « Quelles sont, selon vous, les évolutions techniques et concurrentielles notamment qui pourraient avoir une influence sur la demande de votre clientèle en matière de visites guidées dans les prochaines années ? » a appelé un certain nombre de réponses dont certaines concernent les technologies de l'information :

« L'arrivée d'audio guides, ou visites via lecteurs MP3 pour une clientèle individuelle. »
« Les visites guidées par téléphone. »
« L'emploi des TIC. »
« La mise en animation des visites - l'interactivité. »
« Audio-guides, visites téléchargeables sur MP3... »
« Nouvelles formules de découverte du patrimoine (écran mobile, audio-guide, rallyes...). »
« Visite guidée sur matériel portable et informatique ? »

Ce qu'il faut retenir :

- l'externalisation suscite des avis tranchés, ceux qui y sont favorables y voient avant tout la simplification administrative de la gestion des ressources humaines
- les employeurs connaissent mieux que les GIC les potentialités techniques des audio-guides et des audiophones
- les opportunités offertes par les NTIC, même en tant qu'outils, ne mobilisent pas les employeurs.

2.8. Entre secteur public et secteur privé, chacun a ses propres règles

La visite guidée est organisée par un nombre important d'organismes dont certains relèvent des secteurs touristiques ou culturels. Toutefois, ceci n'est pas la seule segmentation. Les organismes d'un même secteur en effet, peuvent relever du droit privé et du droit public. Par ailleurs, la politique budgétaire de ces organismes ne relève pas des mêmes règles: les organismes publics et les associations fonctionnent en budget clos, les organismes commerciaux fonctionnent en budget ouvert. Le salaire des guides en subit les conséquences.

Plus des 3/4 des employeurs sont issus du secteur non marchand ou de l'économie sociale.

Les principaux employeurs, en nombre, sont les offices de tourisme, les services du patrimoine issus de collectivités, les EPCC, les EPIC et les associations. Autant de structures non marchandes, de services publics ou qui relèvent de l'économie sociale. Les employeurs peuvent être également des autocaristes, des agences réceptives et des entreprises de tourisme inscrits pleinement dans la relation marchande.

Tous ces employeurs sont inégalement soumis aux exigences sociales, fiscales et statutaires. Sur le plan des exigences sociales, le fait que les GIC soient soumis à des conventions ou accords d'entreprise différents impose des négociations permanentes quant aux conditions de travail.

Les organismes employeurs sont assujettis à une fiscalité différente:

- les OTSI sont soumis aux circulaires fiscales du 7 mars 2000 et du 16 décembre 2006. La visite guidée est assujettie, pour les organismes non dispensés du paiement, à un taux de TVA de 19,6% sur la totalité du prix de la vente.
- les agences réceptives, quant à elles, relevant de l'article 266 du Code général des impôts (CGI) sont soumises à une fiscalité de 19,6% sur la marge si la prestation de guidage fait l'objet d'une facture. Quand le guide est salarié sa rémunération n'entre pas dans la détermination de la marge.
- les organismes, relevant de l'action culturelle, sont assujettis à une fiscalité à 5,5% sur la vente des visites, article 279 du CGI.

Ces situations contribuent à créer une inégalité de traitement devant l'impôt affecté à un même service. En conséquence, le sentiment de concurrence inéquitable pèse sur la tarification générale de l'offre qui, au final, affecte soit la rémunération du guide soit la tarification au client.

Ce qu'il faut retenir :

- les employeurs ne sont pas tous soumis aux mêmes règles fiscales et sociales
- l'inégalité fiscale qui pèse sur la prestation de visite guidée crée des inégalités concurrentielles

2.9. Remarques et commentaires

Sur l'ensemble des répondants et, par delà les réponses prospectives concernant les innovations technologiques, un certain nombre de réflexions méritent d'être rapportées :

« *La langue des signes.* »

« *Des visites très rapides, thématiques précises, des visites originales, ludiques...* »

« *Une compétence assurée (donc un diplôme renforcé).* »

« *Associer aux visites des outils permettant de créer une certaine animation sur les parcours.* »

« *L'avenir est aux prestations ultra-personnalisées, sur-mesure et le guide peut aller au-delà de ses pratiques habituelles et de ses connaissances "traditionnelles" au profit de prestations différentes. L'outil internet me paraît également être incontournable dans la relation au client, notamment, mais aussi comme outil de médiation (notamment pour l'internet mobile).* »

Pour les remarques générales, les différents employeurs se retrouvent sur des orientations principales. Toutefois, comme pour les GIC, les réintégrer dans les corps des chapitres concernés aurait fait perdre le caractère conclusif de ces observations.

Un musée de France ou monument national :

« *Ce métier est passionnant mais souffre d'une précarité de vie épuisante selon les statuts de chacun.* »

Un office de tourisme :

« *Je crois que la compétence doit être reconnue dans les conventions collectives par une valorisation de l'activité et sa reconnaissance. Il faut cependant garder en mémoire qu'il est difficile de proposer 1 emploi sur cette compétence unique... »*

« *Il faut arriver à une clarification des modes d'embauche des guides et de leurs rémunérations pour éviter la frustration et le découragement des salariés. Cette clarification doit aussi tenir compte des réalités économiques auxquelles la structure doit faire face.* »

« *C'est un secteur a besoin de dépoussiérage si il veut survivre : nécessité de davantage professionnaliser les guides : les connaissances historiques ne sont qu'une partie du métier, l'étude des techniques parole et de prise en charge du client, d'écoute de la demande, de gestion du temps...sont trop souvent oubliées. Nécessité de moderniser l'image de la visite guidée : adapter le discours des guides (y compris vocabulaire) aux nouveaux publics, s'appuyer sur des supports modernes (vidéos, reconstitutions en images de synthèse) pour appuyer le commentaire, s'adapter au rythme des clientèles... »*

« *Il faut réellement penser une réforme du statut des guides et leur proposer un statut adapté à la réalité du marché. Nous sommes tenus d'employer des guides conférenciers au tarif correspondant ; les guides non diplômés et pratiquant des tarifs inférieurs exercent une concurrence déloyale vis à vis de nos structures »*

« *Nécessité de dépasser l'enfermement de chacune des ces deux professions en prenant en compte la demande au delà de l'offre.* »

« *Du fait d'internet, je pense que les clients risquent de se passer de notre intermédiaire et faire de plus en plus appel directement aux guides.* »

Une agence réceptive :

« Les tarifs des salaires en France font que le nombre de prestations demandées par nos clients baisse de manière très notable. Les clients viennent avec leurs accompagnateurs (les indiens par exemple) car poste trop élevé dans un budget groupe-séminaire. »

« Enfin, une marque d'intérêt pour ces métiers du tourisme. L'activité de guidage est régie par des statuts trop nombreux, qui rendent la gestion des guides complexes, avec des conséquences financières importantes. Il ne devrait y avoir que 2 statuts: - salarié vacataire ou CDI ou CDD - travailleur indépendant. Le système actuel alourdit le travail de l'agent de voyages. Alors que le but est de vendre, concevoir, promouvoir, nous passons trop de temps à des fonctions administratives, en particulier à cause des guides. »

« Est-ce que l'enquête peut mettre en lumière certains faits ? Par exemple: 1 guide en honoraires va se limiter à la somme maximum pour ne pas être soumis à la TVA. On assiste parfois en fin de saison à des négociations avec les guides pour ne pas faire apparaître des interventions l'année N mais les reporter sur l'année N+1 pour éviter le couperet fatal de la TVA rétroactive !!!! »

« Autre exemple : 1 guide retraité qui souhaite travailler pour compléter sa retraite, mais demande à travailler au noir de peur de perdre une partie de sa pension. Pourquoi ne pas s'inspirer d'autres pays où la situation administrative, fiscale des guides est d'une simplicité que l'on espère chez nous : déclaration des revenus = retenue d'un % payant les charges sociales et les impôts. Les guides sont leur propre employeur, font une facture à la vacation.

Autre complexité de notre système: la TVA sur marge des agences de voyages. Si nous salarions un guide, le montant du salaire et des charges sociales ne peuvent pas être pris en compte dans les achats ayant constitué le montage du produit touristiques. Ce qui veut dire que la marge de l'agence est augmentée (virtuellement) car le salaire n'est pas pris en compte. Nous reversons donc une TVA sur marge de 19,6% majorée. Conséquences : soit, nous cherchons des guides pouvant nous fournir une facture, ce qui veut dire la plupart du temps une facture majorée des services d'un intermédiaire (société de portage, intérim), soit nous calculons dans notre devis la partie de TVA sur marge que nous allons reverser si nous salarions le guide. Conclusion: sur un salaire net horaire de 15€, le client au final va payer les charges salariales, les charges patronales, la marge de l'agence et la TVA !!! Une visite de 4 heures revient à un client environ 190 à 230 € ! Mais le guide qui fournit le plus gros travail ne touche qu'une infime part de cette somme ! Est-il normal que cette complexité comptable vienne peser sur le prix alors que le tourisme subit la concurrence de destinations européennes (je pense aux courts séjours, un segment à développer dans nombre de régions en France) où le budget guidage est moins élevé. Enfin, est-ce normal que l'État, sans rien apporter de plus, touche 19,60% sur le salaire, % à priori supérieur à la marge des agences de voyages ??? Pourquoi cette profession ne pourrait elle pas bénéficier d'une TVA réduite à 5,5% comme c'est le cas pour la culture ? Est-ce que guider un groupe dans une région française ce n'est pas un moyen d'apporter des connaissances culturelles aux visiteurs ? »

Une ville ou un pays d'art et d'histoire :

« Les prix étant tirés vers le bas à tous les niveaux, il est difficile de créer des emplois stables. C'est le principal problème pour fidéliser les GIC et promouvoir des visites de qualité. Les GIC devraient être considérés comme de véritables médiateurs culturels. »

« Il y a un besoin nécessaire de clarifier les statuts de ce métier, qui sont difficile à cerner auprès du grand public, mais aussi pour les professionnels. »

« La visite guidée classique ne répond plus à toutes les attentes du public, le métier de guide a besoin d'évoluer. »

« Nécessité de penser une autre forme de médiation que la seule visite guidée afin de rester attractif auprès de tous les publics. »

« Les guides doivent prendre le tournant de la professionnalisation tout en s'adaptant aux nouvelles attentes des publics. »

« Le métier de guide-conférencier dans une majorité de situation et dans un grand nombre de sites ne peut pas être considéré comme un métier à part entière compte tenu de la faible quantité d'heures travaillées par an. Un guide pour gagner sa vie correctement doit multiplier les employeurs potentiel ce qui n'est pas forcément à la portée de chacun, sans compter les temps de transport que cela peut engendrer. »

2.10. Regard critique des employeurs sur les métiers de guidage

2.10.1. Forces et marges de progression de l'activité de guidage telles que les employeurs les expriment

Les forces	Les marges de progression
<ul style="list-style-type: none"> • La reconnaissance du cursus de formation et de l'obtention de la carte professionnelle • Une offre locale faite de partages de convictions et de connaissances • Une vision claire du marché de la part des employeurs • Une vision positive de l'avenir • La concurrence étrangère pallie l'absence de guide ayant les compétences linguistiques requises 	<ul style="list-style-type: none"> • La rémunération des guides n'a aucun cadre légal : « <i>qu'inclut-elle ? Sur quelle base la calculer ?</i> » • La carte est délivrée à vie, certains guides font très peu d'heures et empêchent ceux qui veulent en vivre d'avoir assez de travail. Les diplômés de BTS ne sont pas assez formés • La disponibilité des guides face à la demande • La pratique des langues étrangères : insuffisante pour répondre à la demande • L'apport des nouvelles technologies à la profession n'est pas totalement intégré • La concurrence étrangère, lorsqu'elle ne s'exerce pas en concertation avec l'employeur, vient réduire l'activité de celui-ci. • L'intégration des guides dans les équipes employeurs serait un moyen pour les guides de se sentir reconnus

2.10.2. Opportunités et risques tels qu'ils les ressentent

Les opportunités	Les risques
<ul style="list-style-type: none"> • Le « <i>vide juridique</i> » doit être comblé et la rémunération des guides devrait être idéalement fixée dans un barème commun à toute la profession. • La VAE et des passerelles entre les différents titres seraient bienvenues. • La suppression du titre de GIR • La pratique des langues étrangères qui doit être exigée et correctement évaluée avant délivrance de la carte professionnelle • L'apport des nouvelles technologies à la profession : les guides devraient en faire une ressource et montrer leur dynamique pour répondre au développement de l'individualisme des visiteurs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Que la précarisation de la profession démotive les guides (indisponibilité/fuite de la profession) • Que la formation et l'obtention de la carte professionnelle soient dévalorisées par la multiplication des guides non-encartés ou de titres obsolètes • Que la pratique des langues étrangères, faute de mise à niveau ne puisse même pas assurer des visites dans les langues plus courantes • Que l'intégration des guides dans les équipes employeurs masque la professionnalisation au bénéfice de l'esprit communautaire et nuise en fait à la fidélisation des guides • L'apport des nouvelles technologies à la profession : il peut y avoir « <i>pillage de production intellectuelle</i> »

Partie 3 : Le diagnostic

3.1. Les principaux atouts et les marges de progression de la profession et son exercice

La variété des employeurs, les différences de statuts des guides, l'atomisation des organismes fédérateurs de guides sont autant de facteurs qui brouillent, pour ce secteur, la lisibilité entre emploi, métier et profession.

Quand à cela, s'ajoutent la multiplicité des titres et leurs modalités d'accès (diplômes, examens, agréments, ...), il n'est pas surprenant que les protagonistes (guides et employeurs) s'inscrivent dans des situations dont le marché de l'emploi et l'intégration dans les équipes de l'employeur sont les premiers à pâtir.

Parmi les situations les plus notables :

- celle des GIC qui font remarquer des faibles revenus tirés de l'activité et, dans le même temps, refusent du travail le week-end
- celle des employeurs qui regrettent l'insuffisance de GIC à certaines périodes mais qui, dans le même temps, se réfugient derrière la demande pour limiter la rémunération.

Cependant, c'est sans doute parce que les GIC répondants ont un attachement très profond à l'égard de leur profession qu'ils sont aussi critiques et il en est de même pour les employeurs quel que soit le secteur.

3.1.1. Les principaux atouts de la profession et de son exercice

- Les guides-interprètes et conférenciers constituent les principaux vecteurs de valorisation, de présentation et de diffusion des connaissances du patrimoine historique et culturel de la France. Leur rôle est par conséquent fondamental pour l'attractivité de la destination France. À ce titre, on peut penser que l'exercice de ce métier porte, en lui, les potentiels de sa valorisation.
- Les données des enregistrements des cartes des trois dernières années montrent que près d'un quart des titulaires sont des jeunes. À cet égard, la profession ne souffre ni de problème de recrutement, ni de problème d'image, tant à l'extérieur qu'au niveau des générations montantes. Il convient, toutefois, de ne pas négliger le fait qu'une grande part des nouveaux arrivants (essentiellement des GIR) aspire à une pratique initiale « encadrée ». Cet encadrement apparaît d'autant plus nécessaire que l'accès direct au titre de GIR peut véhiculer une image de métier facile, parce que facile d'accès.
- S'il est jugé comme difficile, notamment en termes de concurrence économique, le marché reste perçu, par les employeurs, comme d'une relative stabilité. Toutefois, afin de répondre à la demande, ils s'accordent majoritairement à considérer devoir faire preuve d'innovation pour que l'attractivité de l'offre compense, au mieux, la concurrence tarifaire.
- La réglementation apparaît, pour les guides, à la fois, comme une réponse aux besoins de reconnaissance des emplois, une sécurité pour les clients et comme un moyen de protéger le métier.

- Pour les employeurs, la même réglementation est favorable à la qualité de services. En outre, c'est le gage de professionnalisme des guides titulaires de la carte. Il faut admettre qu'un cadre réglementaire porteur d'une éthique est avec l'utilité sociale et la compétence technique, l'une des trois caractéristiques d'un métier.

3.1.2. Les principales marges de progression de la profession et de son exercice

- Une fragilité structurelle : il est apparu, au fil des enquêtes et des rencontres, et par delà les interrogations légitimes des GIC et de leurs employeurs, que les problèmes abordés plongent leurs racines beaucoup plus profondément que dans la seule perception de la réglementation.
Qu'elle soit perçue comme contraignante ou comme gage de qualité, la réglementation qui a inspiré les articles L221-1 et suivants du code du Tourisme n'est opposable qu'aux professionnels du tourisme mais pas aux musées de France et monuments nationaux.
L'état d'ignorance de ce point par la quasi-totalité des guides et de leurs employeurs touristiques contribue fortement à exacerber un sentiment de « *concurrence déloyale* ».
- L'inexistence d'un statut juridique clair et adéquat : il existe pas moins d'une douzaine de conditions d'embauche des guides : l'auto-entrepreneur, le salarié en CDI, les regroupements de guides et les usages, peu clairs, des CDI à temps partiel annualisé ou des saisonniers à la vacation.
L'absence de clarté du statut juridique, les embauches dans l'urgence, l'inadaptation reconnue des Conventions Collectives Nationales et la multiplicité des niveaux de rémunération ne plaident pas pour un statut clair des guides dans les entreprises et imposent le constat de la fragilité de la situation.
Cette situation à l'embauche crée un climat d'insécurité et de fragilité juridique pour les employeurs et les GIC.
- Les facteurs cumulés du manque de reconnaissance : les guides comme les employeurs s'accordent sur le manque de reconnaissance de ce métier. L'absence de statut lisible des GIC, le faible niveau de rémunération, le sentiment d'appartenance à l'entreprise et l'interaction avec les équipes contribuent considérablement à ce manque de reconnaissance. Il faut également admettre que ce sentiment est largement accentué par une interaction forte mais brève avec les clients, clients de l'employeur avant d'être clients du guide. Les situations sont complexifiées par l'atomisation des groupements représentatifs des guides.
- L'absence de dialogue social : cette atomisation, d'une part, et le constat de la diversité des employeurs, d'autre part, apparaissent comme un frein réel au dialogue social. L'exemple de la CCN 3094 limitée à l'Île de France, les accords d'entreprises (RMN, centre national d'art et de la culture Georges Pompidou, ...) ou encore les blocages des négociations entre les partenaires sociaux dans le cadre de la CCN 3175 (organismes de tourisme) sont autant de freins à l'harmonisation des pratiques, y compris au sein d'un même secteur.

- Les « insuffisances de contrôles dans les musées de France et les monuments nationaux », sont vécues, par l'ensemble des guides, comme une atteinte au « *droit de parole* ».

Les guides vivent la réglementation comme un droit protecteur opposable à tous et constatent qu'aucune contravention n'est dressée aux guides et accompagnateurs non titulaires de cartes.

À l'évidence, l'information selon laquelle les établissements concernés (musées de France et les monuments nationaux) sont « *maîtres chez eux* » et que la réglementation n'est imposée qu'aux acteurs du tourisme n'est pas intégrée dans le réseau des guides.

Pour les guides : Ces établissements « *discréditent la profession* », selon certains, d'autres ajoutent qu'ils « *dévalorisent la formation et mettent en péril la fréquentation (test de compétences sur les guides non habilités ?)* »
- La définition de la rémunération ne répond à aucune règle commune aux employeurs pour l'ensemble de la profession : la fourchette de rémunération qui varie de 8,75€ à 87€ de l'heure pour la prestation ne répond à aucune règle commune ; le guide disponible accepte bien souvent les conditions tarifaires qui lui sont imposées par l'employeur, sans distinction de titre.

Dès lors, les guides ne sont rémunérés ni selon les mêmes seuils, ni sur la même base (prise en compte ou non du temps de préparation de la visite, forfait, etc.).
- Le paradoxe permanent : les employeurs demandent des guides et les guides cherchent du travail. La rencontre finit par être limitée parmi des situations paradoxales, on peut noter :

de la part des guides :

« *C'est une activité peu rémunératrice* » (...), mais « *c'est un métier de convenance.* »

« *C'est un métier peu reconnu* » (...) mais « *valorisant.* »

« *C'est un métier peu reconnu, on n'est pas intégré dans les équipes* » (...) mais « *on est toujours sur le terrain avec les clients* » ou (...) mais « *on travaille, en général, pour le premier qui demande.* »

de la part des employeurs :

« *La réglementation est gage de qualité* » (...) mais « *les coûts salariaux sont prioritaires.* »

« *Les guides devraient être tout le temps disponibles* » (...) mais « *l'activité fait qu'elle est saisonnière et occasionnelle.* »

« *Les guides devraient être intégrés dans l'équipe* » (...) mais « *le recours à leurs services est occasionnel.* »

- La faiblesse de la masse critique (diplômes, examens, dialogue social...) : la fédération de 450 guides (au sein de la plus importante association), les 200 étudiants sortant chaque année des 12 universités avec le diplôme de GIN, l'organisation, tous les deux ans, de l'examen de conférencier national sont autant de données qui traduisent cette faiblesse. En conséquence, la place du diplôme dans l'université, la négociation avec les partenaires sociaux, l'organisation des examens supposent de l'engagement et des moyens, qui apparaissent parfois comme disproportionnés.

3.1.3. Les marges de progression pour les GIC

- Le faible niveau de compétences en langues étrangères, dû notamment à l'absence de suivi pendant la carrière, défavorise les guides français au profit des guides européens. Le problème des langues étrangères ici récurrent est d'autant plus important qu'il ne s'agit pas seulement de rendre service ou de comprendre une demande mais d'aborder un discours scientifique dans le mode de pensée de la clientèle étrangère. Ce problème de langues revêt deux aspects différents ; il s'agit d'une part de l'adaptabilité à la demande en temps réel et d'autre part, de la réponse à l'émergence des nouvelles clientèles pour lesquelles les langues de rencontre ne sont pas encore au programme des formations. Toutefois, la Directive « Services » pourrait pallier certaines de ces difficultés rencontrées par les employeurs et favoriser l'embauche occasionnelle de guides compétents ressortissants de l'UE. A l'inverse, cette disposition peut être une opportunité pour les GIC français et notamment les frontaliers.
- La faible mobilité d'un métier de convenance : un faible niveau de rémunération, un temps moyen de travail qui limite les ressources, associés à l'exercice d'une activité de convenance conduisent plus des trois quarts des guides à faire preuve d'une très faible mobilité. L'activité de guidage apparaît alors, vue de l'extérieur, plus une occupation qu'un métier.

3.1.4. Les marges de progression des employeurs

- La « dépendance », déclarée, aux demandes des clientèles : elle conduit souvent à de la gestion de dernière minute des demandes, pour lesquelles les guides les plus adaptés ne sont pas nécessairement disponibles.
- La liberté, prise par chacun, pour contractualiser avec les GIC est pressante et les employeurs souhaiteraient pouvoir disposer d'un contrat adéquat, un outil utilisable dans la majorité des situations. Le recours au CDD d'usage (vacation) permet aux guides d'obtenir un complément ASSEDIC (sous conditions) mais ne leur assure pas une activité pérenne. Le recours à ce type de contrat suppose que l'employeur démontre en cas de litige, « l'usage constant » du recours à ce type de contrat et, en application de la directive européenne, « les raisons objectives » de ce recours. Dès lors, en décrivant l'activité de guidage comme entrant dans le champ de l'action culturelle, il est possible d'utiliser un tel contrat. Au vu de l'absence de jurisprudence sur ce point, ni pour confirmer ni pour infirmer cette interprétation, il est aujourd'hui impossible de savoir si ce statut est légal en regard de cette activité. C'est donc un risque que les employeurs prennent en ayant recours au CDD d'usage. Rajouter les termes « visite guidée » à l'article D1242-1 6° du code du travail sur le recours au CDD à temps d'usage permettrait de clarifier la situation.
- La diversité des employeurs : les employeurs de guide-interprète et conférencier, relèvent de contraintes fiscales et sociales différentes pour, au bout du compte, la même prestation quelque soit le titre du guide. Ce ne sont donc ni le titre ni le secteur d'exercice qui devraient régir le métier mais bien la nature de l'activité seul point commun.

3.2. Les principales opportunités pour la profession et son exercice

- La mise en place d'un système de renouvellement de la carte professionnelle (sur justification d'un minimum horaire) permettrait d'augmenter le nombre d'heures annuellement réalisé par les guides qui exercent cette activité comme activité principale et donc d'accroître leur rémunération.
Initialement, la carte était délivrée de manière renouvelable. Dans tous les secteurs, et notamment le secteur du tourisme, le classement, la délivrance d'un titre voire l'obtention d'une marque « qualité » sont sanctionnés par une demande de renouvellement et pour certains un audit. Aujourd'hui dans cet esprit, la question du renouvellement de la carte professionnelle de guide-interprète se pose.
- Dans la continuité de la Convention collective 3094, la reconnaissance des statuts passe par la mobilisation des partenaires pour envisager d'étendre cette convention à l'ensemble du territoire national en réfléchissant davantage au métier, à la nature de l'activité et à ses caractéristiques qu'aux personnes.
- Le marché des visites guidées est propice à l'innovation en matière de traitement de la demande des clients.
Cette innovation passe, pour une grande partie, par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication.
Les guides doivent, sous l'impulsion de leurs groupements, ouvrir des chantiers sur la thématique de l'innovation qui doit dépasser le seul stade de la concurrence avec les NTIC.
Les guides doivent tirer parti des NTIC. Véritables ressources, les nouvelles technologies doivent être considérées comme des outils pour faciliter ou compléter le travail des guides et non le remplacer.

3.3. Les principaux risques qui pèsent sur la profession et son exercice

- La tendance est à la réduction de la disponibilité et de l'adaptabilité des guides dans le secteur touristique : le métier de convenance et sa connotation d'occupation prend le pas, aujourd'hui, sur l'exercice de la profession induisant une réduction des disponibilités des guides et engendrant une baisse de leur adaptabilité.

Deux conséquences à cela :

- à la place laissée vacante, pas de guide ou des guides trop jeunes pour être compétents.
- l'étiollement du marché parce que les employeurs ne peuvent plus répondre à toutes les demandes.

- L'arrivée des jeunes sur le marché et de surcroît des jeunes européens devrait être accompagnée d'une démarche stimulante et stimulée par les « anciens » qui aujourd'hui sont plutôt dans une démarche de fermeture. L'arrivée des jeunes européens sur le marché est d'ailleurs très mal vécue par les guides français alors qu'ils pourraient en tirer partie.

Conséquence des deux points précédents, le risque global reste celui de la fermeture corporatiste qui peut amener à réduire la masse critique, évoquée précédemment, et ne pas chercher d'autre solution que la fermeture du dialogue.

Il n'en demeure pas moins que perdre l'image culturelle pour s'enfermer uniquement dans l'image touristique est un risque permanent.

- L'absence de regard prospectif sur le métier dans un marché qui tient encore de la cueillette

Sur la question relative à l'avenir du métier et l'évolution des marchés, les guides comme leurs employeurs, se sont globalement limités à rappeler les aspects de précarité liés à l'absence de statut, de menaces des audio-guides, des NTIC plus généralement et des coûts salariaux.

Toutefois, même si certains employeurs évoquent, à juste titre, quelques modifications de la demande, le rôle de médiateur des guides, les exigences de qualité. D'autres employeurs craignent l'accès direct aux guides par les clients, le fait que le grand public ne fasse pas la différence entre les titres et la concurrence du téléphone mobile, ...

Cette faiblesse du regard prospectif chez les employeurs trouve écho chez les guides. Le risque majeur pour cette activité, comme pour l'activité touristique, c'est conduire le métier à tenir encore de la cueillette ; situation que de nombreux conférenciers nationaux ont réussi à dépasser en prospectant d'autres filières.

Partie 4 : Créer les conditions d'exercice et de développement d'un vrai métier

4.1. D'abord, qu'est ce que la visite guidée ? À quoi sert le guide ?

Fort du constat relevant la diversité des employeurs et des statuts des guides, quel que soit leur titre, les guides exercent sensiblement la même activité. Il convient, en préalable, de s'attacher à caractériser l'activité avant de préciser le statut de celui ou celle qui l'exerce.

4.1.1. Donner du sens à l'activité avant de s'occuper du statut des personnes

Il importe de s'attacher en priorité à définir l'activité de visite guidée et, en corollaire, à déterminer l'utilité du guide dans le cadre de cette activité. De la même manière, il deviendra nécessaire de compléter la définition en caractérisant, par delà l'affirmation du sens culturel, l'activité sur les plans juridiques et fiscaux.

Cette définition doit être l'étape préalable à la caractérisation d'utilité sociale de cette activité pour tendre vers un métier à part entière.

Une fois l'activité clairement définie, il y aura à préciser les missions des guides et conférenciers. Il apparaît, en préalable, que la multiplicité des titres devra être reconsidérée et, en conséquence, même si des passerelles sont à prévoir, les titres peu lisibles ou non pertinents en regard de l'appellation ou de la vocation devront être rendus obsolètes. Les passerelles permettront alors de favoriser le passage des titres devenus obsolètes vers les titres demeurés en vigueur.

4.1.2. Arrêter un statut juridique pertinent et mobiliser le dialogue social

Une fois ces chantiers engagés et sans attendre qu'ils soient conduits à terme, la réflexion sur le statut juridique adapté à l'activité devra être engagée. Cette approche est concomitante à la définition.

Il ressort, en l'état actuel, que l'activité est exercée soit sous un statut salarié souvent ambigu, soit de manière plus lisible sous le statut de travailleur indépendant.

Pour l'exercice de l'activité, le nouveau statut d'auto-entrepreneur par la facilitation qu'il apporte, peut permettre à un certain nombre de salariés d'accéder au statut de travailleur indépendant sans passer par des organismes de portage. Pour ceux qui souhaitent rester dans le métier de convenance et bénéficier de la couverture salariale, est-il possible d'imaginer une application des dispositions des articles L1242-3 alinéa 3 et D 1242-1 du Code du travail au titre de l'action culturelle, voir de la « visite guidée » ?

L'approche par activité doit permettre de dépasser les clivages qu'ils soient territoriaux, linguistiques ou culturels et ainsi fédérer les différentes associations autour d'un projet d'accord social, au bénéfice de l'activité, à l'image de certains secteurs économiques (formation, enquête et sondage, ...).

4.1.3. Limiter la précarité de l'emploi en régulant le processus de délivrance de cartes professionnelles

La présence sur le marché de guides exerçant une activité très occasionnelle voire de guides n'exerçant aucune activité tout en ayant retiré une carte professionnelle ne donne pas une image réelle de la disponibilité d'offres de guidage qualifiées.

Comme pour les demandes de classement, de qualité et d'exercice professionnel, la délivrance de la carte professionnelle pourrait être soumise à renouvellement et pourquoi pas conditionnée à un minimum d'heures d'exercice annuelles. Cette mesure, associée à un meilleur contrôle du droit de parole, devrait permettre de dégager du temps de travail pour les professionnels du secteur.

Ces propositions de réformes doivent également s'accompagner d'une réflexion sur les cursus conduisant aux diplômes et aux examens. Cette démarche vise à harmoniser les parcours et les diplômes.

4.2. Enjeux et défis à relever

L'activité et le rôle du guide doivent être posés en préalable et accompagnés, de manière concomitantes, par les réflexions sur la fédération des guides, la limitation de la précarité et la clarification du cursus.

Il conviendra de relever quatre grands défis.

4.2.1. Mettre un terme à une situation juridiquement peu sécurisante

1. Redéfinir les conditions de l'action conjointe du tourisme et des affaires culturelles
2. Permettre la mise en place d'un statut spécifique en adéquation avec la réalité du métier de guide :
 - pour les salariés, par la prise en compte de l'effet saison et de la nature occasionnelle de la demande,
 - pour les professions libérales, saisir les opportunités des dispositions de la loi relative l'auto-entrepreneuriat
3. Engager le chantier de l'éthique professionnelle en mobilisant les associations professionnelles et les différents partenaires sociaux

4.2.2. Œuvrer pour faire de l'activité, un métier lisible et reconnu

Par delà la sécurisation du statut, il convient aujourd'hui de mener une réflexion sur la qualité :

- qu'apportent la réglementation et le titre ?
- que comprend l'éthique professionnelle ?
- que traduit le droit de parole dans les musées de France et les monuments nationaux ?

Le guidage est un métier de « *solitaire* » revendu par des organismes de la culture ou du tourisme qui répondent à la demande. Ils s'accordent aujourd'hui à considérer qu'il y a des règles de qualité à respecter dans la prestation de guidage. Cela est de la responsabilité de tous. Une campagne d'information sur ce point compléterait utilement les propositions de communication.

4.2.3. Engager l'harmonisation des titres

À l'heure où les nuances sont trop nombreuses (diplômes professionnels décentralisés ou non, agrément, examens nationaux, simple validation, etc.), il importe :

1. d'harmoniser le tout, ce qui contribuera à rendre le métier plus lisible.
2. de rendre lisible la mission conjointe Culture/Tourisme
3. de s'interroger sur les titres inutiles et les supprimer
4. de s'interroger sur la multiplicité des examens et de confier les parcours de formations à qui est compétent.
5. de fixer avec l'enseignement supérieur, les conditions de valorisation du diplôme de GIN et pourquoi pas également celui de GCVPAH qui pourrait lui être confié

6. de limiter la durée de validité du titre et son renouvellement ne serait-ce que par l'activité permanente.

4.2.4. Fédérer les guides pour faire sortir la profession de la marginalité

Sortir de la marginalité suppose une information claire sur les métiers et l'affirmation de leur « utilité sociale ».

Il est nécessaire de faciliter la lutte contre les « clandestins » et le respect de la réglementation.

De là, découle un 5^{ème} enjeu : la simplification et l'allègement du rôle de l'État dont les missions régaliennes se limiteraient, par delà la réglementation, à contrôler et réguler. Charge serait laissée aux acteurs et aux professionnels d'assurer la formation, l'organisation des examens, la promotion des métiers et la négociation sociale.

4.3. Actions prioritaires, feuille de route pour un groupe de travail

Dans un premier temps, et pour faire face à une remarque récurrente sur la dissociation entre Tourisme et Culture, il importe de confier à un groupe de travail paritaire le suivi des actions à engager. Ce groupe doit engager différents chantiers et notamment faire des propositions au(x) Ministre(s) en regard des différents enjeux et défis à relever.

4.3.1. La mise en place d'un groupe de travail Tourisme /Culture

Le groupe de travail constitué des membres du comité de pilotage de la mission d'étude de l'exercice du métier de guide-interprète et conférencier se verra attribuer une mission claire sur les points suivants :

Créer un vrai statut pour les guides gérable par les employeurs

Le groupe de travail sera amené à formuler des propositions claires au(x) Ministre(s) en vue de la création d'un statut juridique adapté à la réalité de l'activité visite guidée.

Ces propositions doivent :

- faire que l'activité et elle seule soit opposable aux employeurs dans l'esprit de la formulation de l'article L221-1 du Code du tourisme et qu'il ne puisse exister, en dehors du CDI à temps complet, que deux opportunités pour les guides employés à la vacation :
 - le statut d'auto-entrepreneur
 - le CDD pour action culturelle
- être accompagnées d'un engagement obligatoire dans la formation continue
- tendre vers un régime fiscal harmonisé.

Aller vers des formations diplômantes et vers la réorganisation des examens

Dans le souci d'allègement des charges de l'État et de la simplification des parcours, il est proposé :

- de rendre moins marginale la formation de GIN en complétant l'offre universitaire par une filière guidage qui comprendrait, par délégation aux universités, la formation des GCVPAH, initialement dévolue aux DRAC. Cette action permettrait de confirmer la vocation régionale de ce titre et, dans le même temps, d'en faciliter l'accès à des étudiants issus du premier cycle. Les dispositifs d'agrément resteraient les mêmes
- par ailleurs, la Réunion des musées nationaux, prépare elle aussi à des concours équivalents à celui de conférencier national. Pourquoi la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (sous-direction du tourisme) et le ministère de la Culture ne confieraient-ils pas l'organisation de l'examen de conférencier national à cet organisme, dont les compétences ne sont plus à prouver ?

4.3.2. La suppression progressive du statut de GIR ?

La présence de six titres s'avère source de confusions et n'est pas jugée pertinente par une majorité d'acteurs de la filière.

Pour une large majorité la pertinence régionale des GCVPAH n'est plus à prouver : il n'en va pas de même du titre de guide-interprète régional à l'égard duquel la compétence régionale se limite à la domiciliation du titulaire du BTS AGTL.

Par ailleurs, il a été démontré que GIR et GIN occupent le même espace commercial.

Les conférenciers, pour leur part, ont su trouver le créneau de la spécialité.

Quant aux titres de guide local et guide auxiliaire, un certain nombre d'entre eux ont gardé leur carte après avoir passé les examens régionaux de GIR.

Le dispositif qui a tendance à se dégager le mieux des expressions qualitatives devrait permettre de réduire à 3 titres l'ensemble des GIC.

On aurait ainsi :

- le maintien du statut de conférencier national avec sa spécificité de spécialisation culturelle donnant des conférences essentiellement en français pour des publics curieux et avertis
- les guides-interprètes qui tendraient à terme à être tous guide-interprètes nationaux ce qui suppose que l'on accompagne les GIR, guides locaux et guides auxiliaires dans l'acquisition des compétences nécessaires, orientés vers les publics essentiellement touristiques
- les GCVPAH, médiateurs de la culture locale, à vocation réellement régionale, agréés pour travailler dans les villes et pays d'art et d'histoire.

4.3.3. La refonte de la formation des GIN

Le diplôme de GIN a été institué depuis 12 ans que le diplôme de GIN, et compte tenu des remarques formulées par les guides, des propositions pourraient être faites pour actualiser la maquette de cette formation dans le cadre du groupe de travail associant les directeurs des formations conduisant aux diplômes universitaires.

Se poser la question : diplôme national, licence professionnelle ou Master1?

Parmi les questions à se poser dans le cadre de la refonte du diplôme universitaire on peut souligner :

- l'harmonisation avec le dispositif LMD (licence, master, doctorat)
- l'harmonisation pour les compétences techniques avec les objectifs de l'examen de guide-interprète
- le développement encadré des aspects pratiques de la formation, non conditionnés par l'obtention de la carte pour conduire une visite en tant que stagiaire en formation.
- l'ouverture au diplôme national si besoin, à des guides recherchant à optimiser des compétences en langues étrangères.

Donner un sens à la VAE, en privilégiant les métiers associés (accueil, chauffeurs ...) ?

Faire de l'université de Nanterre une vitrine de l'accès au titre par la VAE.

4.3.4. La clarification de l'état du droit

À tous les niveaux, l'étude a révélé une connaissance approximative des règles ; approximation accentuée par la rumeur et la généralisation de situations particulières. Il est donc important de communiquer et de préciser les choses, notamment en matière de réglementation et d'état du droit.

Le contrôle à l'entrée des musées de France et monuments nationaux

Bien que difficile à mettre en œuvre pratiquement, un dispositif automatisé (type radar) à l'entrée des sites pourraient être installé permettant au guide souhaitant animer une visite de valider sa carte professionnelle.

Ceci pour mieux repérer les « intrus » et mieux sanctionner les usages abusifs de prêt de carte.

Entamer des démarches explicatives pour faire connaître les changements opérés par les Directive « Services » et « Qualification »

Il impose de mobiliser les associations représentatives sur l'existence et le contenu des décrets relatifs à la Directive « Services », particulièrement, en insistant sur l'irréversibilité certaine de ces textes et en argumentant, notamment, sur l'intérêt quant à la pratique des langues « rares ».

Clarifier le distinguo des obligations opposables aux acteurs du tourisme et non à ceux de la culture

De la même manière, le fait que les musées de France et les monuments nationaux soient « *maîtres chez eux* » et qu'ils puissent faire appel à des professions spécifiques (enseignants, érudits, ...) doit être clairement énoncé.

Mais en revanche, dans un souci de qualité et de coordination lisible des actions entre le Tourisme et la Culture, une démarche de sensibilisation sur les compétences et la profession de guide pourrait être entreprise conjointement en direction des employeurs et particulièrement, auprès des musées de France et les monuments nationaux.

4.3.5. Bâtir un mémento à l'usage des guides et de leurs employeurs touristiques

Pour répondre aux besoins de communication et de clarification, il est proposé que les conclusions du groupe de travail puissent faire l'objet d'un mémento à l'usage des guides et de leurs employeurs dans lequel seraient abordés les points suivants :

- la définition du métier,
- le rôle des guides,
- les statuts juridiques possibles,
- les référents,
- le cadrage des réglementations.

Remerciements

Nous tenons à remercier particulièrement :

Madame Nicole Le Sciellour, Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services et son équipe Mesdames Marie-Anne Brignol et Nelly Duputel et Monsieur Patrick Williatte

et, notamment pour leur présence aux divers comités, réunions :
l'ensemble des membres du comité de pilotage

Mesdames et Messieurs les Présidents des fédérations et associations de guide-interprètes et conférenciers qui se sont associés à l'étude et ont réussi à mobiliser leurs adhérents

Mesdames, Mesdemoiselles et Messieurs les guide-interprètes et conférenciers pour leurs réponses à l'enquête, leur disponibilité et l'effet réseau auquel ils ont fortement contribué

Mesdames et Messieurs les employeurs de guide-interprètes et conférenciers tant pour leur réponse à l'enquête que pour leur participation aux tables rondes organisées en région

Mesdames et Messieurs les responsables des formations et diplômes universitaires de GIN pour leur collaboration

les consultants associés à la mission en collaboration avec Richard Lewy, responsable de la mission, madame Evelyne Ferry, docteur en statistiques

l'équipe en arrière plan du cabinet Richard Lewy Consultant, et plus particulièrement Mesdemoiselles Jessica Samson et Claire Ranaivo, et Monsieur Guillaume Jaouen, pour leur soutien logistique efficace.

et tous ceux qui ont consacré du temps pour nous permettre de mener à bien ce rapport et qu'ils nous pardonnent s'ils ne sont pas tous cités.