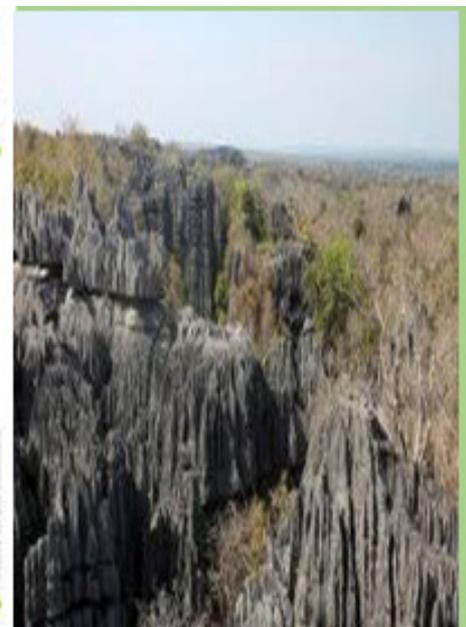
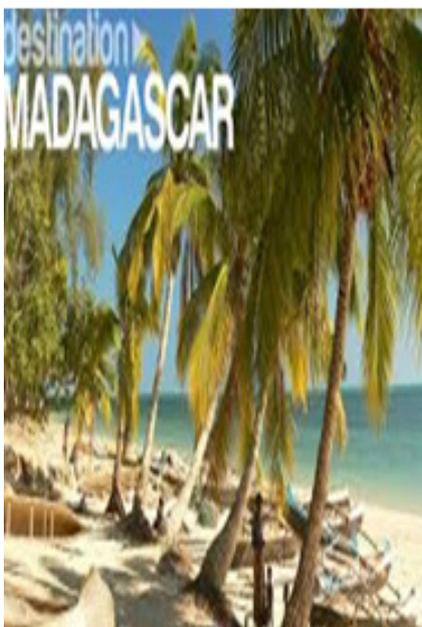




MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT
TECHNIQUE ET DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
DOCUMENT FPQ

GUIDE TOURISTIQUE



Septembre 2020

SOMMAIRE

1. Présentation du métier	1
2. Equipements et matériels utilisés pour la formation	1
3. Les compétences visées par la formation	2
4. Profil des formateurs	3
5. Organisation de la formation	3
6. Synthèse du programme de formation	3
7. Modules de formation.....	4
MODULE RISQUES ENVIRONNEMENTAUX E SECURITE AU TRAVAIL.....	4
MODULE SECOURISME.....	5
MODULE TECHNIQUE DE GUIDAGE	7
MODULE VISITE DE SITE.....	8
MODULE TECHNIQUE D'ACCUEIL.....	10
MODULE TECHNIQUE D'ACCOMPAGNEMENT.....	12
MODULE MEDIATION CULTURELLE.....	14
MODULE GESTION DE CONFLIT.....	15
8. Evaluation	16

Le métier : Guide touristique

1. Présentation du métier

Un guide accompagnateur est une personne physique chargée d'accompagner une personne ou un groupe de personnes et de faire visiter des endroits ou des sites. Il doit être capable de communiquer et de donner des informations sur les lieux visités, la monographie de la région ou de la localité visitée, l'histoire et la géographie du milieu visité, les attraits socioculturels, la faune et la flore aux personnes guidées.

2. Equipements et matériels utilisés pour la formation

En général, les principaux équipements et matériels utilisés pour ce métier sont :

Documents utilisés:

- Brochure
- Itinéraire touristique ou programme
- Contrat de voyage
- Documents de voyage
- Voucher (bon de service ou bon de change)
- Guide book
- Roominglist
- Carte touristique
- Billet d'avion
- Fiche budget
- Contacts utiles (Gendarme - Service sanitaire de proximité - Prestataire touristique local- Autorités locales- Compagnie aérienne - Ambassade et Consulat)
- Trip report

- Check-list

Matériels:

- Bloc note et stylo
- Kit de survie
- Jumelles, Boussole, GPS, Pointer laser
- Lampe de poche et/ou lampe frontale
- Machine à calculer
- Matériels de camping (pour les bivouacs: caisse cuisine, douche et WC démontables, tentes, matelas,...)
- Moyen de transport
- Panneau d'accueil
- Rain jacket ou imperméable
- Sac à dos
- GSM, téléphone satellite (si possible suivant le circuit et réseau), talkie- walkie
- Tenue de travail (T-shirt ou casquette du TO, chaussures de marche,...)
- Trousse de premier secours

3. Les compétences visées par la formation

Les compétences particulières suivantes furent retenues car elles représentent bien la description du métier et sont en lien avec le processus de travail.

1. Appliquer les techniques de guidage
2. Elaborer et promouvoir un programme d'éduc-tour ou tour éducatif
3. Assurer l'accueil des clients
4. Accompagner les clients
5. Maîtriser la langue étrangère
6. Utiliser la médiation culturelle
7. Gérer les situations conflictuelles
8. Appliquer les techniques de secourisme

4. Profil des formateurs

Professionnel œuvrant dans le domaine

5. Organisation de la formation

- a. Présentiel en salle ou sur terrain
- b. 25% théorie et 75% pratique

6. Synthèse du programme de formation

Titre de programme : GUIDE ACCOMPAGNATEUR NATIONAL	
Durée en heures : 80	Certification : Attestation de Fin de Formation

Intitulé	Durée (H)
Risques environnementaux et Sécurités au travail	4
Secourisme	8
Technique de guidage	20
Visite de site	8
Technique d'accueil	8
Technique d'accompagnement	20
Médiation culturelle	8
Gestion de conflit	4
TOTAL	80 Heures

7. Modules de formation

MODULE RISQUES ENVIRONNEMENTAUX E SECURITE AU TRAVAIL

Durée : 4 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Appliquer les mesures de sécurité et préserver l'environnement dans le métier de GAN</p> <p>À l'aide des EPI</p> <ul style="list-style-type: none"> • À l'aide du manuel de procédure • À partir de manuels de référence et de techniques appropriées • En présence d'une personne ressource • À l'aide des textes ou articles de lois qui régissent la protection environnementale

OBJECTIF/ELEMENTS DE COMPETENCES	MISE EN ŒUVRE DE LA COMPETENCE	CRITERES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
<p>1. Connaître les normes et mesures de l'HSE liées aux métiers de GAN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se familiariser avec les lois et décrets qui régissent la protection environnementale liée au métier du GAN • Connaître les articles se référant aux lois et décrets qui régissent la protection environnementale liées au métier du GAN 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des lois et des décrets régissant la protection environnementale • Appropriation des articles régissant la protection environnementale

	<ul style="list-style-type: none"> • Se familiariser aux mesures de HSE et a l'utilisation des EPI 	
--	---	--

MODULE SECOURISME

	Durée : 8 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Apte à apporter les premiers secours</p> <p>A partie de : document technique</p> <p>A l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kit de premier secours • Contacts des Urgences 	

OBJECTIFS/ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE	MISE EN ŒUVRE DE LA COMPÉTENCE	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Prévenir les risques d'accident	<ul style="list-style-type: none"> • Développer des habilités de base en secourisme • Choisir les EPI appropriés • Evaluer les risques d'accident liés à l'environnement de travail • Reconnaître les divers pictogrammes liés au métier GAN • Expliquer les signes et 	<ul style="list-style-type: none"> • Détermination des gestes/actions appropriées en cas d'accident • Conduit à tenir en cas d'accident • Travail de façon sécuritaire • Manipulation correcte des outils/matériels • Faire preuve d'initiative • Respect des conditions de sécurité

	<p>les icônes courants dans les documents habituels tels que les notices : panneaux du lieu de travail pour l'orientation, les instructions, la sécurité et le danger</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître les procédures d'intervention en cas d'accident 	<ul style="list-style-type: none"> • Interprétation correcte des pictogrammes • Evaluation de la gravité de risque et sa portabilité d'occurrence • Performance adapté à l'intensité des risques encourus
2. Gérer les risques	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les risques fréquents en circuit • Connaître les techniques de secours 	<ul style="list-style-type: none"> • Enumération des risques fréquents en circuit • Enumération des techniques de secours • Technique de secours appropriées
3. Organiser le secours	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les soins spécifiques en cas d'accident (plaie, fracture, allergie, intoxication,...) • Fournir les premiers secours • Se familiariser avec les principes d'évacuation sanitaire • Organiser une évacuation sanitaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de stress • Conduite à tenir en cas d'accident • Soins appropriés en cas d'accident • Respect des principes généraux des conditions d'évacuation • Reflexe face à une urgence • Connaissance des lieux de référence d'évacuation

MODULE TECHNIQUE DE GUIDAGE

Durées : 20 heures
<p style="text-align: center;">COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p style="text-align: center;">Appliquer les techniques de guidage</p> <p>A l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents de travail • Supports techniques

OBJECTIFS/ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE	MISE EN ŒUVRE DE LA COMPÉTENCE	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Connaître les qualités demandées en tant que GAN : savoir être- savoir faire - savoir	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtriser les textes en vigueur régissant le métier de GAN • Maîtriser les exigences du métier (les savoirs) 	<ul style="list-style-type: none"> • Énumération exacte des points clés des textes en vigueur • Respect des exigences du métier
2. Connaître son groupe pour mieux gérer	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différents types de clients • Adapter le programme selon les types de clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Types de clients bien identifiés • Programme adéquat selon les types de client
3. Construire un discours intelligible et passionnant	<ul style="list-style-type: none"> • Cerner les thèmes à traiter • Utiliser des vocabulaires adaptés • Appliquer les techniques de prise de parole en public 	<ul style="list-style-type: none"> • Thèmes bien cernés • Vocabulaires maîtrisés • Apte à prendre un discours en public • Respect des termes techniques

<p>4. Utiliser la communication non verbale pour passionner et motiver les clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre les signes usuels et conventionnels • Maitriser les gestuels 	<ul style="list-style-type: none"> • Enumération exacte des signes usuels et conventionnels • Utilisation des signes appropriés
--	---	---

MODULE VISITE DE SITE

Durée : 8 heures
<p style="text-align: center;">COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p>Interpréter et expliquer les contenus des sites touristiques</p> <p>A l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartes de Madagascar • Carte touristique

OBJECTIFS/ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE	MISE EN ŒUVRE DE LA COMPÉTENCE	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Connaître les différents sites de Madagascar	<ul style="list-style-type: none"> • Maitriser la géographie de Madagascar • Connaître les 05 régions touristiques majeures • S'approprier de la carte des régions économique et administrative 	<ul style="list-style-type: none"> • Maitrise des dimensions physiques de Madagascar • Enumération exacte de régions touristiques majeures • Maitrise de la carte des régions économique et administrative
2. Se familiariser avec les spécificités de chaque site	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différents types de site • Connaître les spécificités du site 	<ul style="list-style-type: none"> • Enumération exacte des différents types de site • Aptitude à distinguer les spécificités de chaque site
3. Savoir transmettre ses acquis	<ul style="list-style-type: none"> • Adopter une technique de transmission de sujet par rapport au client • Appliquer un langage approprié 	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir transmettre différemment un sujet • Langage approprié par rapport au type de client
4. Suggérer un programme de circuit et de séjour	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les besoin des clients • Dresser un itinéraire en fonction de la demande 	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin des clients bien identifiés • Itinéraire approprié par rapport à la demande • Satisfaction des clients

MODULE TECHNIQUE D'ACCUEIL

Durée : 8 heures

COMPORTEMENT ATTENDU

Assurer l'accueil des clients en répondant à leurs attentes

A partir de :

- Documents techniques

A l'aide de :

- Panneaux d'accueil

- Badge

- Tenue de travail

OBJECTIFS/ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE	MISE EN ŒUVRE DE LA COMPÉTENCE	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Accueillir et prendre en charge	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les lieux et les repérages • Connaître les techniques d'accueil : à l'aéroport, au port, à l'hôtel • Utiliser les outils d'accueil • Prendre en charge les clients 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance des lieux avec repérages • Techniques d'accueils maîtrisées • Utilisation des outils d'accueil adéquats • Respect des procédures d'accueil
2. Souhaiter la bienvenue – faire une présentation	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser les mots de bienvenue • Faire une présentation 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation juste des mots de bienvenue • Clients

<p>3. Contrôler le check-list des clients</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suivre le check-list • Utiliser un check-list 	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture d'un check-list • Utilisation <ul style="list-style-type: none"> ◦ adéquate de check-list
<p>4. Vérifier, compter et contrôler les bagages</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Exploiter le check-list • Organiser les bagages 	<ul style="list-style-type: none"> • Clients bien rassemblés • Ponctualités du client • Zéro oubli- zéro perdu (bagages)
<p>5. Accomplir l'assistance aux besoins des clients (change, toilette, litige bagage)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaitre les services de référence • Connaitre les étapes à suivre en cas de bagages non livrés • Résoudre les problèmes de litige bagage 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de stress • Enumération des différents services de référence • Respect des <ul style="list-style-type: none"> ◦ étapes pour la résolution des problèmes de litige bagage

MODULE TECHNIQUE D'ACCOMPAGNEMENT

Durée : 20 heures

COMPORTEMENT ATTENDU

Apte à accompagner les clients pour subvenir à leur besoin

A partir de :

- Documents techniques

A l'aide de :

- Tenue de travail
- Outils de guidage

OBJECTIFS/ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE	MISE EN ŒUVRE DE LA COMPÉTENCE	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Procéder au check-in et au check-out	<ul style="list-style-type: none">• Connaître les principes de check-in et check out• Connaître les différents formulaires d'accueil• Lire le voucher• Remplir la fiche police• Assister les clients pendant le check-out (double check)	<ul style="list-style-type: none">• Énumération des principes de check-in et check out• Énumération des différents formulaires d'accueil• Interprétation juste du voucher• Clients bien débriefés• Zéro oubli

<p>2. Présenter le programme</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rappeler les programmes • Inventorier les activités comprises et non comprises 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmes bien détaillés et validés • Activités comprises et non comprises bien différenciés
<p>3. Briffer et donner des consignes du jour</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre les techniques de briefing • Enumérer les consignes du jour 	<ul style="list-style-type: none"> • Maîtrise du contenu d'un briefing • Aptitude à briffer • Consignes du jour bien énumérées
<p>4. Effectuer le guidage</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apprendre les différents types de sujet (thèmes : faune et flore, culture, histoire, géographie) • Présenter les principes de guidage (selon les thèmes) • Connaître les différents sites et lieux 	<ul style="list-style-type: none"> • Énumération des différents types de thèmes • Adéquation de thème par rapport à son intervention • Énumération des différents sites et lieux
<p>5. Organiser une animation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différents types d'animation • Apprendre à animer 	<ul style="list-style-type: none"> • Énumérer des différents types d'animation • Apte à animer • Satisfaction des clients

MODULE MEDIATION CULTURELLE

Durée : 8 heures

COMPORTEMENT ATTENDU

Exploiter les richesses culturelles

A partir :

- Documents techniques
- Supports vidéo
- Photo

A l'aide :

- Vidéo projecteur
- Personnes ressources

OBJECTIFS/ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE	MISE EN ŒUVRE DE LA COMPÉTENCE	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Identifier les cultures locales	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les 18 ethnies • Connaître les points communs de la culture Malagasy • Identifier les cultures par rapports aux 05 régions touristiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Enumération exacte des 18 ethnies • Enumération des points communs de la culture Malagasy • Connaissance des cultures par rapport au 05 régions touristiques
2. Appliquer les techniques d'approches	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les rites et tabous à respecter • Apprendre les us et coutumes locales • Pratiquer les techniques d'approches 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect de rites et des tabous locaux • Enumération des us et coutumes par rapport au site • Techniques d'approches appropriées

<p>3. Partager les valeurs et les particularités culturelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Impliquer les clients à l'environnement culturel • Rassurer les clients sur l'importance de l'environnement culturel 	<ul style="list-style-type: none"> • Implication des valeurs culturelles envers les clients • Respect des clients envers l'importance de l'environnement culturel
--	---	---

MODULE GESTION DE CONFLIT

Durée : 4 heures
<p>COMPORTEMENT ATTENDU</p> <p style="padding-left: 20px;">Aptitude à résoudre à temps les conflits</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuel • Sur terrain <p>A partir de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documents techniques <p>A l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Téléphone

OBJECTIFS/ÉLÉMENTS DE COMPÉTENCE	MISE EN ŒUVRE DE LA COMPÉTENCE	CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE
1. Anticiper les problèmes	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les problèmes fréquents en circuit • Appliquer les mesures préventives 	<ul style="list-style-type: none"> • Enumération exacte des problèmes fréquents pendant le circuit • Application des mesures préventives adéquates
2. Adopter la solution gagnant-gagnant	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les sources de conflits • Appliquer les techniques de négociation • Connaître les étapes de résolution • Impliquer l'Agence par rapport au conflit 	<ul style="list-style-type: none"> • Causes de conflit bien déterminées • Gestion des stress • Application correcte des techniques de négociation • Respect des étapes de résolution

8. Evaluation

- a. Théorie et pratique
- b. Epreuve d'évaluation de connaissances pratiques ou de processus ou de produit. Se référer aux critères particuliers de performance.