



UA'

ESTHUA
FACULTÉ
DE TOURISME,
CULTURE
ET HOSPITALITÉ
UNIVERSITÉ D'ANGERS

« LES USAGES DES DISPOSITIFS DE FORMATION PAR LES GUIDES TOURISTIQUES PENDANT LA CRISE DE LA COVID-19 : UNE TRANSITION MANQUÉE ? »

Christophe GUIBERT

*Sociologue, Professeur des Universités
Université d'Angers – ESTHUA
Laboratoire ESO (UMR CNRS 6590)
christophe.guibert@univ-angers.fr*

COLLOQUE AsTRES (Tahiti)
3 novembre 2023

Plan de l'intervention

Introduction

- ✓ Preamble
- ✓ Méthodologie

1. Éléments de cadrage: emplois touristiques et crise sanitaire
2. La formation continue en temps de crise: constats généraux
3. Focus sur les guides-conférenciers.ères pendant la crise de la Covid-19

Éléments de conclusion



Préambule

- Une première enquête exploratoire
(*initiative CNAM-ESTHUA: Guibert C., Réau B., Rimbart G.*)
 - ✓ Le secteur professionnel en temps de crise sanitaire
- Une enquête plus systématique (*Appel à Projet – DARES*)
 - ✓ APR « Quels impacts de la crise sanitaire liée à la Covid-19 sur le marché du travail ? »
 - ✓ Un approfondissement du lien entre dispositifs de formation et évolution du secteur d'activité touristique

Enquête exploratoire > Enquête systématique – APR DARES

Données méthodologiques *(photo à l'instant T du 1^{er} confinement)*

- Campagne statistique en période de confinement
 - ✓ Passation par les réseaux professionnels (du 21 avril au 08 juin 2020)
 - ✓ <https://www.tourmag.com/Enquete-Covid-une-crise-catastrophique--mais-des-pros-toujours-prets-a-rebondir- a104600.html>
 - ✓ 685 questionnaires exploitables
- Campagne qualitative en période de confinement / reprise
 - ✓ 33 entretiens de mai à juillet 2020 / 9 entretiens en septembre 2020
 - ✓ Réalisation en distanciel
- Recueil de données en continu sur les acteurs du secteur
 - ✓ Veille de l'actualité touristique
 - ✓ Suivi des aides et plans mis en place, des avis et opinions





Données méthodologiques

- Campagne d'entretiens qualitatifs auprès des professionnels
 - ✓ 17 entretiens conduits de février à juin 2021
 - ✓ Variété des profils : CCI, CDT, CRT, Entreprises, Collectivités, OPCO...
- Exploitation de seconde main
 - Enquêtes Emploi
 - Enquêtes DEFIS (Dispositif d'Enquêtes sur les Formations et Itinéraires des Salariés)
 - Données de la DGEFP sur le secteur HCR (Hôtels-Cafés-Restaurants)

LES QUESTIONS DE RECHERCHE LORS DES PÉRIODES DE CONFINEMENT ET POST-CONFINEMENT

Dans quelle mesure la formation pourrait-elle être un moyen d'amortir les conséquences sociales de la crise de l'emploi en favorisant le développement et les transformations des compétences attendues dans ces métiers du tourisme en pleine évolution ?

Quelles sont ces besoins de compétences nouveaux qui ont pu apparaître selon les sous-secteurs ?

Quelles inégalités apparaissent dans un secteur constitué en grande partie de TPE ?

Les entreprises vont-elles utiliser le levier de la formation pour éviter des licenciements et sécuriser les parcours des salariés ou pour fidéliser la main d'œuvre ?

La crise économique consécutive à la crise sanitaire va-t-elle être l'occasion de renforcer le recours à la formation pour accélérer les mutations de l'emploi et développer les compétences ou, au contraire, la formation va-t-elle constituer une variable d'ajustement ?

ÉLÉMENTS DE CADRAGE

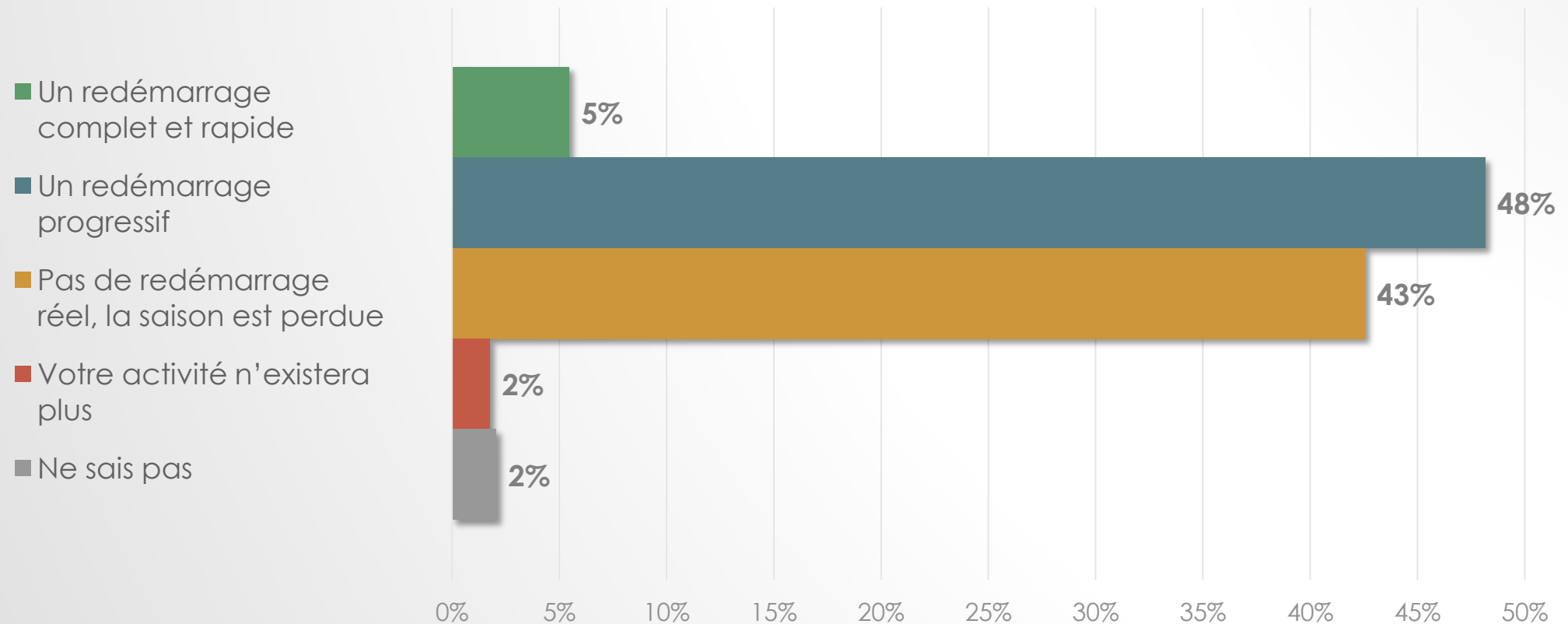
LA FORMATION CONTINUE EN TEMPS DE CRISE: CONSTATS GÉNÉRAUX

Les usages de la formation

- La formation comme vecteur de Qualité de Vie au Travail / fidélisation
 - ✓ La formation comme marchepied de la mobilité verticale
 - ✓ La formation comme outil de management moins « amateur » (respect, droit...)
 - ✓ Des formations cycliques et adaptées aux saisonniers restent un défi pour la fidélisation et la qualité de prestation déployée
- Les effets de la crise
 - ✓ La polycompétence apparait comme un levier de qualification ET de mobilité horizontale pour un « glissement » aux marges du secteur
 - ✓ La crise a souligné l'importance de compétences digitales, juridiques...
 - ✓ ... mais la méconnaissance des procédures ou le « *A quoi bon ?* » ont été des freins
 - ✓ Le questionnaire CNAM – ESTHUA de 2020 a montré la corrélation entre la dynamique de formation et les perspectives de redémarrage de l'activité

Sortie de crise & perspectives de redémarrage (enquête CNAM-ESTHUA)

« Dans la perspective d'une sortie de la crise, comment envisagez-vous le redémarrage de l'activité de votre organisation ? »



Une brusque accélération du passage au numérique: quelle compatibilité avec le métier de guide?

- La conversion forcée des Organismes de Formation (OF) aux offres à distance
 - ✓ Un passage au numérique possible car plus ou moins déjà amorcé pour la plupart des organismes de formation
 - ✓ L'offre à distance, peu ou pas coûteuse, a pu convaincre les petites structures touristiques de 2020 craignant des investissements de formation à fonds perdus
- Un tournant numérique qui se double d'innovations pédagogiques
 - ✓ Pédagogies inversées
 - ✓ Communauté d'apprenants
 - ✓ Élargissement à un public élargi grâce aux webinaires

FOCUS SUR LES GUIDES PENDANT LA CRISE DE LA COVID-19

LES GUIDES ACCOMPAGNATEURS ET LES GUIDES CONFÉRENCIERS: UNE INDÉPENDANCE STRUCTURELLE DE LA PROFESSION COMME CAUSE DU NON-RECOURS À LA FORMATION EN TANT DE CRISE

Crise sanitaire et économique = effets structurants sur les secteurs du tourisme et des loisirs

Des variations peuvent être identifiées selon les statuts d'emploi

Cas des guides :

- spécificités communes : contrats courts, les prestations et les multiples employeurs (privés ou publics)
- instabilité professionnelle pour la plupart des guides et des niveaux de revenus majoritairement modestes, obligeant parfois de contracter une seconde occupation.

Les dispositifs de formation existent mais ils sont, en tant « normal » hors crise, mobilisés de manières parcellaires et très différenciées selon les professionnels. Les périodes de confinement n'ont quant à elles pas été mises à profit pour continuer à se former.

LES EFFETS DE LA CRISE SUR LA PROFESSION

Avec l'absence de touristes et la fermeture de lieux culturels en 2020 et 2021, les 4000 guides touristiques français, dont la moitié exerce en Ile-de-France, **n'ont pas travaillé**.

Près de la moitié des guides salariés des agences de voyages n'ont bénéficié d'aucune aide : « C'est une véritable catastrophe ce qui nous arrive, d'autant que près de la moitié des guides conférenciers salariés n'a bénéficié d'aucune aide », s'alarme Aude Deboaisne, guide conférencière à Paris depuis 25 ans et vice-présidente de la Fédération nationale des guides interprètes et conférenciers (FNGIC). « J'ai en moyenne 4-5 employeurs différents par mois et une quinzaine sur l'année pour des contrats de quelques heures ou d'une journée. Quand la mesure de chômage partiel a été mise en place, peu d'agences ont accepté de faire les démarches administratives pour s'éviter la paperasse » .

En détail, selon *Les Echos*, « Seuls 20 % des guides salariés ont en effet bénéficié du chômage partiel et seuls 5 % ont eu droit à la prolongation de leurs allocations-chômage (allocation d'aide au retour à l'emploi). En revanche, les guides conférenciers indépendants ont davantage profité du fond de solidarité, proportionnellement à leur chiffre d'affaires 2019 et avec un plafond de 1.500 euros.»

UNE VISIBILISATION MÉDIATIQUE...

Les articles de presse régionale et les médias nationaux également multiplient les **papiers alarmistes sur la situation professionnelle et économique des guides**. Ils se font le relai de manifestations organisées en 2020 et 2021 par des collectifs de guides indépendants à Avignon, Rennes, Paris, etc. qui visent à **interpeller le gouvernement sur leur situations précaires. Les reconversions professionnelles sont aussi souvent évoquées** :

L'Union, 2 mai 2021. « Avec la crise du Covid, les guides conférenciers de Châlons en plein désarroi. Confinement oblige, les guides conférenciers, qui effectuent les visites guidées pour l'office de tourisme et le service animation du patrimoine de la Ville, sont au chômage. N'ayant pas de nouvelles, ils se sentent abandonnés par leurs employeurs. »

France 3 Nouvelle Aquitaine, 24 janvier 2021. « Bordeaux : les guides conférenciers se retrouvent désœuvrés dans une ville sans touristes en raison du covid-19. Depuis près d'un an, Bordeaux s'est vidée de ses touristes étrangers. Conséquence : les guides conférenciers ne parviennent plus à travailler. Nombreux sont ceux qui envisagent une reconversion professionnelle. »

Ouest-France, 17 mars 2021. « Dinard. Guides-conférenciers : La reprise n'est pas pour demain. L'inquiétude est réelle : La plupart des guides-conférenciers ne travaillent pas depuis un an en raison de la crise du Covid ; les monuments et les musées sont toujours fermés. Beaucoup essayent de se réinventer, mais beaucoup pensent aussi à changer de voie malgré leur réelle passion pour ce métier qui les faisait vivre depuis des années. »

Challenges, 13 juillet 2020. « Patrimoine : comment la pandémie de Covid-19 a accéléré la précarisation des guides-conférenciers. A l'arrêt total depuis le 17 mars, la situation des guides-conférenciers est devenue catastrophique en France. "Des drames sont vraiment en train de se jouer", s'inquiète une profession dont la précarité s'est intensifiée avec la crise sanitaire liée au coronavirus. »

France Info, 21 septembre 2020. « Le cri d'alarme des guides-conférenciers face à la crise du Covid. Touchés de plein fouet par l'absence de touristes étrangers, les guides-conférenciers se retrouvent sans revenu depuis plusieurs mois. Cette profession sinistrée par la crise sanitaire en appelle désormais au gouvernement. »

...ET POLITIQUE

La situation professionnelle des guides touristiques au sens large a en outre fait l'objet au **Senat** le 28 mai 2020 d'une **question au ministère de la Culture**.

Sénatrice de Gironde, Laurence Harribey a en effet attirée l'attention de l'Etat afin « qu'une réflexion soit menée afin que les guides-conférenciers puissent jouir d'un statut plus protecteur. »

Au-delà de la protection juridique du statut, une profession comme celle des guides peut gagner en stabilité et pérennité professionnelle à mesure que les professionnels se forment.

Or, la crise n'a manifestement pas permis de développer l'accès aux dispositifs de formation, pour des raisons davantage personnelles qu'organisationnelles.

UN TEMPS « LIBÉRÉ » NON MIS À PROFIT POUR SE FORMER

L'enquête quantitative menée en 2020 entre mars et juillet lors du premier confinement auprès de 702 professionnels du secteur du tourisme a permis d'établir une photographie instantanée des ressentis. Globalement, l'impact de la crise sanitaire et des effets économiques liés au confinement sont jugés presque exclusivement « Catastrophique » (60%) ou « Très négatif » (28%). Dans le détail, c'est le secteur privé et coopératif qui porte le plus cette inquiétude, la situation étant jugée « catastrophique » par 23% des collectivités territoriales et 39% des organismes publics type Office du Tourisme, contre près de 70% pour les entreprises.

Un focus sur **les 37 guides** interrogés dans l'enquête (sous-population de l'enquête stat.) illustre une situation nettement plus complexe : **3 sur 37 jugent la situation « très négative » et 34 sur 37 « catastrophique » (soit 92 %)**. Si 4 d'entre eux déclarent avoir lors du premier confinement une activité professionnelle comprise entre 0 et 25% de l'activité normale, ils sont 33 (89 %) à déclarer une activité nulle pour cause de fermeture d'établissement ou d'annulation et de report des prestations.

Le rapport entretenu par ces guides à la formation en générale est en outre très explicite et témoigne d'une réelle distance du métier à l'égard du champ de la formation. Une majorité d'entre eux déclare ne pas avoir de besoins en termes de compétences supplémentaires dans le cadre de la crise sanitaire : ils ne sont que 6 (16 %) à souhaiter développer des compétences complémentaires.

A l'inverse, au sein des 702 questionnaires, au plus près de l'actualité du confinement et du « gel de l'économie », les répondants sont 32% à considérer que pour faire face à la situation, « plus de compétences sont nécessaires », tendance encore plus marquée dans le secteur privé à but lucratif (50%).

A la question de savoir « A l'occasion de cette crise, comment évolue la formation des salariés au sein de votre organisation ? », une minorité des guides, **4 sur 37** (soit 8 %), **déclare que la formation « se renforce »** (que celle-ci soit assurée par un dirigeant de l'organisation, qu'elle se déroule « sur le tas » ou qu'une journée soit balisée par exemple). **Ces 4 guides exercent au sein d'organisations - offices de tourisme ou entreprise culturelle (musée) - qui facilitent l'accès aux dispositifs de formations.** A l'inverse, la majorité des guides, pour la plupart exerçant en entreprise individuelle (indépendant) ou étant « employés non permanents » affirment qu'ils ne suivent pas, pendant la crise ni avant la crise, des dispositifs de formation.

POIDS DES CONTRAINTES DOMESTIQUES ET DISTANCE À L'ÉGARD DU NUMÉRIQUE

Les entretiens menés lors du « premier confinement » en 2020 auprès d'une sélection variée de guides (en site naturel, en zone urbaine, à plein temps, à temps partiel, etc.) confirment cette forte proportion de guides **distant de la formation continue**.

Les entretiens témoignent également de **conditions de vie souvent difficiles**, sur le plan économique notamment. Les plans de formation, souvent annulés ou reportés d'une part et les difficultés à se projeter dans le futur d'autre part ont pour effet une **mobilisation très faible du temps non occupé professionnellement pendant la crise** (dû aux fermetures d'établissement touristiques, au confinement et annulations de prestations) pour se former.

La fermeture des établissements scolaires a également eu pour conséquence, pour les professionnels interrogés, parents d'enfant.s, une **gestion de l'emploi du temps orientée vers les occupations domestiques**. S'occuper des enfants, le cas échéant, est une justification récurrente chez les guides, pour, par manque de temps, **ne pas se former lors des périodes de confinement**.

TROIS « CAS » QUALITATIFS AUX FINS D'ILLUSTRATION (ISSUS DES MATÉRIAUX EMPIRIQUES RÉCOLTES LORS EN 2020)

Annie (entretien 20 mai 2020), 54 ans, célibataire est guide conférencière indépendante en Lorraine et Champagne-Ardenne depuis une quinzaine d'années à la suite d'une reconversion professionnelle : *« J'ai fait carrément un congé individuel de formation. Et puis un BTS et puis j'ai passé les cartes professionnelles, les examens pour obtenir la carte professionnelle de guide conférencier ou de guide interprète régional à l'époque ça s'appelait comme ça. »*

Elle adhère à la fédération nationale de guides interprètes et conférenciers (FNGIC) et l'association nationale des conférenciers des villes d'art et d'histoire (ANCOVART), deux structures qui l'ont soutenu pendant la crise économique de 2020. Elle travaille avec des agences de voyages, des associations, des entreprises privées, des écoles : *« avec toute sorte de public »* principalement de mars à juin et de septembre à novembre, *« les mois d'hiver sont généralement consacrés, bon d'abord à prendre un peu de vacances et puis préparation de nouvelles visites, formations parce qu'il faut quand même se former. Mais ces mois d'hiver ne permettent pas de réaliser des recettes, ou très peu. »*

Lors du premier confinement, elle déclare tenir *« grâce au fond de solidarité. Il y'a eu trois semaines un peu compliquées à s'occuper des annulations et puis voilà depuis pas de demandes du tout, le téléphone reste désespérément muet [...] les quelques visites prévues pour l'automne avaient été prévues précédemment et c'est essentiellement des musées, des associations qui espèrent pouvoir venir à ce moment-là mais bon voilà il ne faut trop rêver. »* Selon elle, il est *« impossible de faire des formations de toutes façons nos formations ont été annulées. »*

Les outils informatiques et les technologies numériques sont difficilement appréhendés par Annie : *« J'ai un mal de chien avec ça donc c'est vrai que le jour où je trouve quelqu'un ou une formation qui me permette de mieux utiliser ça... Par exemple en ce moment on nous demande de développer des visites virtuelles, c'est un sujet qui revient énormément, bon je me sens démarrer de trop loin pour faire ça parce que justement, tous ces outils là je les manipule avec beaucoup de lenteur ».*

Christelle (entretien 15 mai 2020), 42 ans, célibataire deux enfants à charge (7 ans et 10 ans), est guide-conférencière indépendante à Paris depuis 2001 et travaille pour plusieurs agences de voyage réceptives, offices de tourisme, associations, etc. La clientèle est principalement étrangère. Elle occupe ce poste depuis 2001. Après un BTS tourisme, elle a validé une licence à l'université de Nanterre pour obtenir la carte de guide national.

Ses conditions de vie sont difficiles lors du premier confinement. Elle bénéficie du fond de solidarité et ne cherche pas à trouver une autre occupation professionnelle : *« On en a pour un moment avant qu'ils réouvrent les frontières, que les gens reviennent...Donc on attend. On attend patiemment, on a digéré notre situation depuis le mois de mars. J'ai pas grand-chose de plus à dire, rien rien n'a évolué. [...] Donc bon, on a digéré le truc et je me dis que quelque part c'est une année sabbatique. Je m'estime toutefois très heureuse d'être dans ce pays, on a beaucoup d'aides...On prend notre mal en patience. Ça va mieux aujourd'hui ! C'est sûr qu'il y a deux mois en mars-avril, je n'étais pas dans cet état d'esprit ! Tout s'annulait petit à petit, c'est ça qui est difficile. Moi tout mon travail s'est annulé et je voyais les autres qui continuaient à travailler en plus. On tournait en rond, c'était très dur !*

Sa situation familiale est pour elle la raison qui explique le fait qu'elle ne souhaite pas se former pendant la période de non-travail (confinement) : *« Non. J'ai des collègues qui apprennent une langue, qui...Mais moi je me lève le matin, je m'assois et je fais travailler mes enfants. Après je fais les courses, je fais à manger.. Je fais un peu de sport ! Je tiens à faire un peu de sport chez moi. Après on essaie de voir des amis, parce que sinon on ne verrait personne ! Plus de travail, plus de socialisation. Mais je ne me vois pas me lancer...J'ai pas le courage, pas la motivation pour suivre une formation...Moi ça fait presque 20 ans que je fais ce métier donc, euh... »*

Elle déclare ne pas avoir le goût ni les compétences pour assurer des conférences à l'aide de l'outil informatique malgré les sollicitations : *« On nous a aussi proposé de faire des visites virtuelles en ligne. Mais bon moi c'est pas du tout mon truc. Déjà manier l'informatique avec les cours là, les cours en visio et tout, les logiciels, c'est très compliqué. Et puis, bon. C'est pas mon métier d'être assise chez moi et de parler du Louvre, voyez ! Et puis encore, il faut du temps. Pour gagner je sais pas quoi ! Donc si vraiment là aujourd'hui je ne touchais plus rien, effectivement, j'essaierai de chercher des solutions. Mais comme on a ce fond de solidarité et que moi, enfin mes enfants il faut absolument que je suive leur scolarité donc euh... »*

Nicolas (entretien 19 mai 2020), la quarantaine, est « guide vélo » dans le Marais-Poitevin en Vendée (85). Il est diplômé d'un bachelor tourisme et management de l'innovation en école de commerce, diplôme qu'il met spontanément en avant lors de l'entretien. Il a créé son entreprise (« *un projet de vie* ») en 2017 : *Je suis sorti de l'école en 2008, l'année de la crise financière donc ça a pas été simple de retrouver du boulot [...] donc moi j'ai trouvé mon premier boulot en 2010. J'ai fait toutes les formes contrats possibles vacations, saisonniers[...] au bout d'un moment quand vous changez de boulots tous les ans c'est plus possible.* » Il juge la situation « *catastrophique* » lors du premier confinement : « *Oh oui, elle est catastrophique parce qu'on ne parle jamais du loisir, c'est toujours l'hôtellerie-restauration et le tourisme, c'est à dire on rassemble tous les autres et on les met dans le tourisme. Nous ça va être beaucoup plus complexe au niveau des normes sanitaires : on est limité à dix personnes donc les groupes c'est mort. J'ai une distanciation de dix mètres en chaque vélo ! c'est n'importe quoi enfin ! donc adaptation à mort : le côté convivial où on mangeait tous dans la même gamelle, bah il va falloir tout individualiser [...] les coiffeurs ont le droit d'augmenter leur prix avec le gel, les masques... par contre le loisir, on nous a demandé de ne pas augmenter nos prix.* »

Non syndiqué, il se sent peu représenté sur le plan collectif et trouve l'information quotidiennement dans les médias spécialisés ou non : « *On n'est pas à bouffer du BFM à longueur de journée, mais tout ce que dit Monsieur Lemoyne et tout ce qui est grands journaux du tourisme comme Tourmag on s'informe tous les jours de tous les changements, et c'est chronophage car on est tous les jours à étudier tous les changements.* »

Diplômé depuis une douzaine d'années, Nicolas juge qu'il n'a pas eu de formations dédiées au numérique et au digital lors de sa formation initiale, techniques qu'il juge toutefois indispensables dans son métier : « *Aujourd'hui le nerf de la guerre c'est le digital [...] ca j'ai pas parce qu'en 2008 en école de tourisme on parlait pas encore de ça.* » Pour autant, la crise sanitaire et le « premier confinement » n'ont pas été mis à profit chez Nicolas, dubitatif et perplexe, pour solliciter des dispositifs de formation : « *Non, non parce que le flou fait qu'on n'a pas envie de perdre du temps pour rien* ». Il a profité du temps « libre » pour réaliser une « charte sanitaire », sorte de « *charte de bonne attitude pour les balades [...] il y'en aura une pour moi et une pour les clients.* »

ÉLÉMENTS DE CONCLUSION

- Une *activation* à grande échelle du *potentiel de soutien* de l'Etat
 - ✓ Un Etat pompier qui redevient fréquentable pour un secteur se voulant autonome
 - ✓ Bien que le secteur soit peu réglementé en termes de droit d'entrée, la dépendance aux dispositifs publics en cas de crise voit se former un droit à se maintenir largement aux mains de l'Etat
- Une reconfiguration du secteur
 - ✓ La politique de l'aide est une politique de la sélection, qui aura renforcé des acteurs déjà solides et affaibli les plus fragiles

Une politique indirecte de sélection

- ✓ Les récits biographiques montrent que certains professionnels à la marge du secteur peuvent se replier sur d'autres activités (autre source de revenus, vie familiale...)
- ✓ ... soulignant en creux la précarité encore forte du secteur

OUVERTURES

Taux d'abandon?

Recours à la formation?

Modification statuts professionnels?

Place du numérique dans le métier de guide?

Les guides: « Un métier en changement »?

POUR ALLER PLUS LOIN

Rapport DARES :

<https://dares.travail-emploi.gouv.fr/publication/formations-et-emplois-en-temps-de-crise-sanitaire-le-cas-du-secteur-du-tourisme>

Formation et emploi tourisme : ce que la crise sanitaire a changé...

Zoom sur l'enquête menée par le CNAM et l'ESTHUA d'Angers

https://www.tourmag.com/Formation-et-emploi-tourisme-ce-que-la-crise-sanitaire-a-change_a110407.html