

AGENT(E) DE TOURISME

REFERENTIEL PROFESSIONNEL



SOMMAIRE

1/ Analyse économique du secteur et intérêt de la certification pour la Nouvelle-Calédonie.....	page 3
2 / Référentiel professionnel.....	page 8
1. Description du métier.....	page 9
2. Description des domaines d'activités.....	page 11
Annexe : fiche ROME n°43.411.....	page 15

1/Analyse économique du secteur et intérêt de la certification pour la Nouvelle-Calédonie.

○ INTRODUCTION

Fort de son nickel et de son impact sur l'économie locale, la Nouvelle-Calédonie a longtemps délaissé le développement du tourisme. Pourtant le potentiel touristique du « Caillou », de ses îles, de ses montagnes et de son lagon est incontestable : que ce soit au travers des richesses de la faune, de la flore et de sa population...

Ce peu de motivation, voire d'implication dans le développement de ce secteur économique a eu pour conséquence une stagnation de la fréquentation touristique du pays, dont le nombre de touristes dépasse à peine la barre des 100 000 pour l'année 2007 (1).

Cette morosité a toutefois été compensée par des arrivées de plus en plus massives de croisiéristes sur l'ensemble de la nouvelle Calédonie et une activité hôtelière qui se maintient grâce notamment à la clientèle locale : en nuitées hôtelières les résidents représentent 46% du total, suivi des touristes métropolitains (20%), puis des touristes japonais (16%) et des touristes australiens (10 %) (2).

○ PERSPECTIVES TOURISTIQUES EN NOUVELLE CALEDONIE

Aujourd'hui, une véritable prise de conscience s'opère au sein même des autorités et des professionnels afin de relancer le secteur.

Un plan de développement touristique de la Nouvelle Calédonie (PDTNC) commandé par le territoire, a été rendu public en janvier 2006.

L'état des lieux laisse apparaître notamment :

- Une desserte aérienne qui semble mal adaptée et trop chère ;
- Un manque de moyens financiers afin d'assurer une promotion correcte du tourisme ;
- Un manque de personnels pour l'accueil touristique dans les communes ;
- Un manque de qualité dans les services ;
- La difficulté pour le personnel de répondre aux attentes des clients ;
- La mauvaise tenue de certains établissements comme les campings par exemple et le « fossé culturel » pouvant exister entre prestataires de service et touristes (communication, nourriture, hygiène...).
- Un environnement régional très concurrentiel.

Dans ce cadre, les experts s'accordent tous aujourd'hui pour affirmer que dans la situation actuelle et si rien n'est fait dans un futur proche, le tourisme périlitera lentement mais sûrement.

Pour répondre à ces problématiques, diverses pistes peuvent être abordées comme par exemple :

- une baisse des prix des billets d'avion ;
- la mise aux normes des établissements hôteliers, gîtes, campings ;
- la sensibilisation des promoteurs sur l'importance de gérer du personnel qualifié ;
- la formation dans chaque commune d'une personne pour l'accueil touristique ;
- la valorisation de la culture Kanak et des hommes ;
- le développement de marchés de niche ;
- la mise en place de week-ends « découverte » en collaboration avec les communes ;
- Une sensibilisation des jeunes aux formations et métiers du tourisme
- La mise en place d'une sélection plus sévère à l'entrée en formation et l'adaptation des contenus de formation à la réalité du terrain.
- La formation des guides sur des cycles allégés et l'orientation pour les plus motivés vers des formations plus poussées afin de poursuivre le développement de compétences.

○ CROISIÈRE

L'activité de croisière se porte bien. Ainsi, 87 paquebots avec à leur bord 121 393 croisiéristes ont accosté au port de Nouméa en 2007 (3). De plus, les professionnels calédoniens s'organisent et proposent un meilleur accueil pour développer l'activité dont les retombées ne sont pas négligeables. La Nouvelle Calédonie continue ainsi à se positionner sur ce secteur porteur. Bien que le trafic Province Nord ait diminué en nombre de touchés, l'appétit des transporteurs pour de nouvelles escales laisse préconiser un renouveau de demandes. La croisière est un produit qui séduit les australiens, sa formule du « tout compris » répond en effet aux attentes des touristes motivés par des produits « rassurants ».

Le tourisme local a lui aussi un rôle important à jouer dans l'activité touristique que ce soit au niveau de l'hôtellerie, de la restauration, des activités de loisirs et du transport aérien. C'est de plus, une très bonne réponse pour compenser la faiblesse de la fréquentation touristique extérieure à certaines périodes de l'année.

○ PROVINCE NORD

En province Nord par exemple, les flux touristiques internationaux sont très faibles, la clientèle est essentiellement calédonienne (80%) (4) ou composée de métropolitains visitant leurs familles et intéressés par le tourisme vert ou « Eco tourisme ».

Des structures hôtelières se développent : le nouvel hôtel « Koniambo » à Koné a ouvert en septembre 2006 avec 40 chambres et 7 appartements. L'hôtel de Tiéti à Poindimié a vu le jour en mars 2008 : 50 unités d'hébergement divisées en 3 catégories de standing, des espaces dédiés à l'accueil et aux animations, une salle de banquet, de conférence... « *Bien plus qu'un simple hôtel de tourisme, l'idée est que l'établissement soit une porte d'entrée sur la côte Est pour que les visiteurs, qui séjournent ici puissent s'imprégner de la culture locale dans et autour de l'hôtel et à partir de là pouvoir rayonner dans les vallées.* » explique Michel Auclair de la SOH chargé du pilotage de l'opération.

La Province Nord développe aussi des gîtes en milieu rural et tribal. Ces structures d'hébergement de moindre capacité, proches de l'habitat traditionnel et associées à une restauration à caractère familial, privilégient les contacts humains et la découverte du milieu naturel de la région.

Les activités proposées complémentaires par ces structures sont tournées vers la nature (randonnées pédestres, équestres et nautiques).

○ PLAN DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE LA PROVINCE NORD (2007-2011).

La Province Nord bien qu'ayant adopté Le Plan de Développement Touristique de la Nouvelle Calédonie à souhaité également mettre en place son propre plan de développement qui met notamment l'accent sur l'importance de développer le tourisme au rythme des populations locales tout en participant à la construction d'une image et d'un produit touristique international de la Nouvelle Calédonie.

(1)(2)(3)(4) : sources ISEE – IEOM

○ LE GIE TOURISME PROVINCE NORD (TPN)

Le GIE Tourisme Province Nord est une structure qui œuvre pour le développement touristique en Nouvelle-Calédonie et plus particulièrement en Province Nord en se faisant le relais des grandes orientations provinciale en matière de développement local.

Il constitue une forme de soutien aux entreprises touristiques et son objectif est de développer l'activité touristique sous toutes ses formes et en direction de tous les marchés.

Fort de son expérience d'accompagnement touristique sur le terrain et de la mise en place de projets structurants, il a prouvé sa capacité à générer, dans son engagement auprès des communes, du développement et de l'activité, adaptés aux attentes des clients et des prestataires, à travers notamment les Week-ends en province Nord ou dans sa participation à la formation de guides touristiques pour l'accueil de croisiéristes.

Il s'agissait ensuite de poursuivre cette action à travers la mise en œuvre de programmes de formation continue soucieux de répondre à des hommes et des femmes, désireux de s'améliorer, travailler, ou de créer une activité dans le secteur du tourisme et œuvrer pour le développement touristique en Province Nord.

Les « Week-ends Découverte » et « Week-ends Activités » initiés par Tourisme Province Nord depuis 2003 servent non seulement à faire connaître la Province Nord sous un angle touristique au public néo-calédonien et aux visiteurs en Nouvelle-Calédonie, mais également à susciter dans la population des communes concernées une prise de conscience de l'importance potentielle du tourisme sur les plans économique et social.

Chaque week-end se déroulant dans une commune différente, nous avons à faire à chaque fois à une population motivée et connaissant bien son terrain, mais inexpérimentée sur le plan du contact avec les visiteurs et des techniques touristiques, surtout en ce qui concerne les futurs prestataires d'activités « nature » et de logement chez l'habitant.

Cette inexpérience des prestataires, et l'opportunité de faire toucher du doigt aux personnes intéressées les réalités et les exigences des métiers du tourisme, nous ont conduit à mettre en place des « préformations » dispensées avant chaque « week-end », puis, à la demande de la commune de Hienghène, à préparer une formation destinée aux guides des escales de croisière, et enfin, dans le cadre de notre action auprès des communes du Nord, une formation des employés communaux chargés du renseignement touristique : « les points I ».

Depuis le mois de mars 2005, Tourisme Province Nord a dispensé:

Intitulé formation	Formés 2005	Formés 2006	Formés 2007
Formation « week-end »	85	26	87
Formation « croisière »	6	15	25
Formation « Point info »	1	9	23
Formation « accueil »		3	
Total	92	53	135

○ **FORMATION EXPERIMENTALE 2007**

Les résultats de l'étude sectorielle prospective « emploi formation » menée par l'agence pour l'emploi en décembre 2005 présente les manques liés au secteur du tourisme. La synthèse fait apparaître notamment les besoins en formation liés aux métiers de demain :

- Des formations polyvalentes pour les petites structures.
- Des modules de langues étrangères indispensables.
- Des formations adaptées aux particularités des provinces (par exemple en province nord activités nautiques et tourisme vert).

Elle souligne aussi les améliorations souhaitées comme : « des formations spécifiques à chaque secteur avec des modules communs aux professionnels du tourisme (conduite relationnelle, accueil commercial), plus de stages pratiques, la décentralisation des centres de formation et plus de formations linguistiques.

Tourisme Province Nord aujourd'hui organisme de formation agréé par la DFPC, a travaillé depuis août 2006 à la mise en place d'un diplôme touristique territorial.

Un groupe de travail composé d'un professionnel du tourisme, d'un enseignant en anglais, d'un formateur de TPN et d'un consultant de l'IDCNC a travaillé sur l'écriture d'un référentiel de certification « d'agent(e) de tourisme » en Nouvelle Calédonie. Cette formation se veut adaptée aux spécificités du territoire néo-calédonien et à de nouveaux métiers fondés sur la pluriactivité et la multi compétence. Ce travail livré début mars 2007 à la Direction de la formation professionnelle continue (DFPC) et à la Direction de la formation professionnelle de la Province Nord (DEFIJ) a fait l'objet d'une formation expérimentale d'avril à septembre 2007.

Cette formation intitulée « formation 3 vallées » programmée dans le cadre de l'ouverture de l'hôtel « *Tiéti Tera Beach Resort* » à Poindimié a permis de former les différents porteurs de projets touristiques des communes de Ponérihouen, Touho et Poindimié (« 3 vallées »). Elle s'est tenu au centre « *Anselmo Tiahi* », centre de Formation professionnelle de la Province Nord à Touho.

Cette première session de validation du futur diplôme d'agent de tourisme en Nouvelle Calédonie a non seulement permis de tester les modalités de certification prévues par le Référentiel de Certification mais aussi d'en affiner le contenu.

○ **De l'intérêt d'une certification Néo Calédonienne.**

Il ne s'agit pas ici de créer un diplôme pour le plaisir de créer un diplôme, il existe déjà en métropole des certifications proches (les titres professionnels du Ministère chargé de l'emploi : Agent de loisir, Agent d'accueil touristique ou technicien de tourisme...) qui ont dans un premier temps été étudiées par le groupe de travail. Ces certifications ne correspondaient toutefois jamais complètement à la spécificité Néo Calédonienne. Le groupe de travail s'est donc orienté vers la mise en place d'une formation appropriée au public local en répondant ainsi aux besoins de l'économie calédonienne de créer des certifications adaptées.

2/Référentiel professionnel

Référentiel professionnel

1. Description du métier

1.1 Appellation

Agent(e) de Tourisme.

Ce métier se rapproche de la nomenclature 43411 du répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME) (voir fiche ROME en annexe).

1.2. Structures concernées

- Les communes
- Les associations
- Les structures privées

1.3. Champ et nature des interventions.

Le prestataire d'activité et agent d'accueil peut évoluer en Nouvelle-Calédonie dans le domaine touristique en accueillant, en animant et en organisant des activités ou prestations liées au domaine du tourisme et cela de façon ponctuelle ou régulière.

Il est capable de s'exprimer dans une langue étrangère.

Il participe au développement touristique de la Nouvelle-Calédonie, à la mise en œuvre de projets d'ordre touristique à travers le développement d'activités liées au tourisme dans des domaines très diversifiés tels que :

Activités d'accompagnement touristique à caractère sportif et/ou culturel.

Activités liées à l'accueil, le petit hébergement, la restauration.

L'agent de tourisme peut être en charge d'une table d'hôte, d'une petite structure d'hébergement type camping, gîte, case traditionnelle ... et accueillir des touristes en leur proposant des activités liées à la découverte de la culture et de la vie quotidienne locale.

Il peut également proposer et guider sur des activités touristiques de pleine nature permettant de découvrir à pied, à cheval, en pirogue traditionnelle... l'environnement naturel, humain et culturel dans lequel il vit.

Il peut renseigner, organiser et coordonner des séjours, des prestations permettant de vivre le temps d'un séjour touristique au rythme de la vie traditionnelle dans le respect de ses habitants et de l'environnement naturel.

1.4. Situation fonctionnelle

Ces activités peuvent être exercées en complément d'une autre activité à temps partiel ou à temps plein.

Ces activités peuvent s'exercer sous l'autorité d'un supérieur hiérarchique ou de manière autonome.

Ces activités peuvent s'exercer en semaine comme en week-end, régulièrement tout au long de l'année ou uniquement de façon ponctuelle lors d'un évènement.

1.5. Situation statutaire

Les personnes peuvent être titulaire d'un contrat de travail. Elles peuvent également travailler pour leur propre compte sous divers statuts.

1.6 Evolution dans le poste

La motivation personnelle pour l'activité constitue un élément moteur pour l'inscription dans la filière.

L'évolution dans le poste s'effectue également pour certains agents de tourisme par diversification des supports techniques qu'ils peuvent être amenés à utiliser. Ils peuvent être amenés à participer à des stages ou des modules techniques complémentaires en vue d'exercer des fonctions diversifiées. Dans ce cas, la qualification de la personne augmente et sa capacité à trouver un emploi également.

Le titulaire de ce diplôme peut avoir accès à un diplôme de niveau supérieur dans le domaine touristique.

1.7 Domaines d'activités

Les activités communes aux différents emplois d'Agent(e) de Tourisme sont classées en trois grands domaines non hiérarchisés entre eux.

Domaine d'activités 1 : concevoir et/ou participer à l'élaboration à la mise en œuvre et à l'évaluation d'un projet touristique.

Domaine d'activités 2 : mettre en œuvre, conduire et animer le projet d'activité au sein du projet d'animation touristique en relation avec le public accueilli.

Domaine d'activités 3 : communiquer sur son activité et dans son environnement professionnel.

2. Description des domaines d'activités

Chaque domaine d'activité est d'abord déclinée en activités principales (§ a.a) puis détaillées en connaissances et/ou activités associées (§ a.a.a).

Domaine d'activités 1 :

L'agent(e) de tourisme conçoit et/ou participe à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation d'un projet touristique.

Cette activité professionnelle confère à l'agent(e) de tourisme des compétences en matière de :

- ⇒ **Projet touristique au niveau de l'environnement, de l'administration, de la conception.**
- ⇒ **Gestion de projet touristique au niveau des aspects financiers, matériels et ressources humaines.**

1.1 : L'agent(e) de tourisme connaît son environnement.

1.1.1 : il /elle connaît les différents milieux d'intervention urbain, rural et tribal en prenant en compte les aspects spécifiques de ces milieux.

1.1.2 : il /elle apprécie en fonction du type d'activités les risques objectifs et les incidences de son action dans le temps sur l'environnement naturel.

1.1.3 : il /elle contribue à repérer les moyens nécessaires à la conduite du projet: humains, financiers, matériels.

1.1.4 : il/elle met en place des activités adaptées aux différents publics.

1.2. L'agent(e) de tourisme prépare son projet d'activités.

1.2.1 : il /elle vérifie la faisabilité du projet au regard des moyens disponibles des autorisations nécessaires, de l'évolution de la réglementation.

1.2.2 : il/elle repère, aménage, met en valeur les espaces de son intervention.

1.2.3: il/elle veille à l'esthétique et à l'hygiène des lieux d'accueil.

1.2.4 : il/elle prépare et entretient les lieux d'accueil et d'activités lié à son projet.

1.2.5 : il/ elle élabore et organise des excursions simples.

1.2.6 : Il/elle élabore et gère financièrement son ou ses activités.

1.3 – L'agent(e) de tourisme possède une connaissance suffisante du tourisme.

1.3.1 : Il /elle connaît le tourisme en NC.

- 1.3.1.1 : Les particularités.
- Les institutions.
 - L'organisation administrative du tourisme en NC.
 - L'organisation structurelle du tourisme en NC.
 - L'économie du tourisme en NC.
 - Les orientations du développement touristique local.

1.3.2 : Il/elle connaît le tourisme au niveau international.

- 1.3.2.1 : Les particularités.
- l'historique du tourisme.
 - les principes commerciaux du tourisme international.

Domaine d'activités 2 :

L'agent(e) de tourisme met en œuvre, conduit et anime son projet d'activité au sein du projet d'animation touristique en relation avec le public accueilli.

Cette activité professionnelle confère à l'agent(e) de tourisme des compétences au niveau de :

- ⇒ **La mise en œuvre technique et matérielle d'un projet d'activité.**
- ⇒ **L'animation dans les activités proposées.**
- ⇒ **L'encadrement de différents publics (sécurité, entretien).**

2.1 - L'agent(e) de tourisme met en œuvre son projet d'activités

2.1.1 : il /elle présente les objectifs visés, le thème de l'activité, le cadre d'intervention.

2.1.2 : il/elle réunit le matériel nécessaire à son activité.

2.1.3 : il/elle décrit le milieu dans lequel il évolue en éveillant l'intérêt de chacun à la protection de l'environnement.

2.1.4 : il /elle constitue et exploite une documentation simple.

2.1.5 : il /elle connaît son public dont il identifie les caractéristiques dominantes.

2.2 – L'agent(e) de tourisme anime son projet d'activités

2.2.1 : il /elle accueille son public.

2.2.2 : il /elle anime les séances en puisant dans un répertoire historique, géographique et socio culturel.

2.2.3 : il /elle répond aux questions du public.

2.3 - L'agent(e) de tourisme conduit le groupe

2.3.1 : il /elle présente les séances.

2.3.2 : il /elle conduit des séances dans le cadre du projet d'activités.

2.3.3 : il /elle observe les participants.

2.3.4 : il /elle aide les participants à trouver des réponses adaptées aux difficultés rencontrées et veille à leur sécurité.

2.3.5 : il /elle s'adapte aux aléas et aux impondérables et ajuste en permanence son action.

Domaine d'activités 3 :

L'agent(e) de tourisme communique sur son activité et dans son environnement professionnel

Cette activité professionnelle confère à l'agent(e) de tourisme des compétences au niveau de :

⇒ **L'expression dans un anglais simple.**

⇒ **La connaissance de base de l'outil informatique permettant de créer des supports simples pour la promotion de son projet.**

⇒ **La communication et la valorisation du projet de façon verbale et écrite.**

3.1- L'agent(e) de tourisme communique oralement sur et dans son activité

3.1.1 : il /elle s'adapte et s'adresse à différents publics

3.1.2- : il /elle sait valoriser son activité.

3.1.3- : il /elle est attentif aux réactions de son public et s'y adapte.

3.2 - L'agent(e) de tourisme communique dans son environnement professionnel

3.2.1- : il /elle participe à la réalisation d'outils de communication visant à assurer la promotion et la pérennité de son activité.

3.2.2- : il/elle rend compte de son action en utilisant les moyens de communications les mieux adaptés à son interlocuteur.

3.2.3- : il/elle peut être amené à collaborer avec les différents acteurs existants et potentiels.

3.2.4-: il/elle signale son activité.

3.3 - L'agent(e) de tourisme utilise les technologies de l'information et de la communication

3.3.1 : il /elle utilise les outils bureautiques

3.3.2 : il /elle utilise les supports multimédias

3.3.3 : il /elle utilise des outils de communication

3.4 - L'agent(e) de tourisme s'exprime dans une langue étrangère.

3.4.1 : il /elle s'adresse à un public étranger dans un anglais simple et correct.

ANNEXE

Fiche ROME N°43411

Appellations principales : • Accompagnateur (tourisme).
Appellations spécifiques : • Agent réceptif local (tourisme)
 • Conférencier (tourisme) • Guide-accompagnateur • Guide-interprète
 • Permanent local (tourisme).

VOIR AUSSI :
 • Acteur principal de loisir (23131)
Ne pas confondre :

Définition

Accueille et prend en charge les touristes pour le compte d'une agence de voyages, d'un office de tourisme, d'un syndicat d'initiative... ou pour son propre compte. Veille au bon déroulement du programme touristique (circuits, visites...). Peut guider des visites dans les musées, monuments et sites historiques.

Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier nécessite une disponibilité adaptée aux déplacements éloignés qui varient d'un programme à l'autre (France, étranger). L'activité s'exerce en contact permanent avec la clientèle. Dans la majorité des cas, l'emploi/métier est rémunéré à la vacation.

Formation et expérience

Enqu'une formation touristique et artistique soit appréciée, l'emploi/métier est accessible sans aucun diplôme particulier, sauf dans le cas du guide-interprète et du conférencier où une formation spécifique de niveaux IV, III ou II (Bac à Bac+1) dans les domaines du tourisme, de l'art, de l'archéologie (École du Louvre) est obligatoire.

Dans les cas, l'accès à la profession de guide-interprète et de conférencier s'effectue par examen national ou sur agrément du ministère du Tourisme après examen oral. La pratique courante (lue, écrite, parlée) d'une ou plusieurs langues est indispensable. Les guides-interprètes doivent être en possession d'une carte professionnelle.

COMPÉTENCES COMMUNES

Compétences techniques de base :

- Veiller à l'exécution de toutes les prestations prévues (circuits, visites...).
- Donner des informations sur les sites traversés ou visités.
- Animer les groupes de touristes.

Compétences associées :

- Connaître le pays ou les cultures étrangères.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi/métier requiert d'être capable de :

- S'adapter à la diversité des attentes de la clientèle (affiliés, individuels, groupes, jeunes, 3^{ème} âge...).
- Réagir rapidement en fonction de situations imprévues.
- S'exprimer et communiquer facilement.
- Animer et réguler un groupe.

SPÉCIFICITÉS

Activités spécifiques :

- | | |
|---|---|
| <p>Activités exercées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Commentaire de visites culturelles. <input type="checkbox"/> Transfert de touristes. <p>Langues étrangères :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Anglais. <input type="checkbox"/> Allemand. <input type="checkbox"/> Espagnol. <input type="checkbox"/> Italien. <input type="checkbox"/> Japonais. <input type="checkbox"/> Autres. | <p>Certifications, habilitations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Carte professionnelle de guide-interprète. |
|---|---|

Lieu d'exercice de l'activité :

- Secteur géographique :**
- Local.
 - National.
 - International.

Conditions de travail :

- Travail de nuit.
- Travail le samedi.
- Travail le dimanche et les jours fériés.