



## Fiche métier « guide conférencier » Groupe de travail de la FNGIC

### **OBJECTIF :**

Répondre à la sollicitation de la Mairie de Paris, réfléchir à la mise en œuvre d'une « **fiche métier** » pour que le métier de guide-conférencier soit pratiqué en toute sécurité pour tous.

Présents via Zoom: 13 guides-conférenciers de Paris, Lyon, d'Ardèche, de Provence et de Bourgogne (et les guides de Nouvelle-Aquitaine qui avaient envoyé leurs suggestions). Ce compte rendu résume aussi tous les avis que nous avons pu recevoir par écrit.

### **INTRODUCTION :**

Lorsqu'on évoque la reprise de notre activité, le sujet de la sécurité sanitaire éveille immédiatement l'attention. Les guides-conférenciers se demandent tous comment et quand ils pourront pratiquer à nouveau leur métier et dans quelles conditions. Plus qu'une fiche sanitaire, c'est de notre avenir qu'il est question et ce thème est fédérateur. Nous espérons que cette union momentanée restera durable.

L'élaboration de cette fiche nous a amené à nous demander si une charte ou un label ne pourrait pas être mise en place. Ce dernier document reprendrait les consignes sanitaires de la fiche métier et nous permettrait de communiquer en direction de nos employeurs et/ou clients et des institutions muséales et touristiques à leur réouverture, sur des visites « en sécurité/hygiéniques/saines », pratiquées par des professionnels, - et également de rassurer nos visiteurs et de les faire revenir vers nous tout en augmentant notre visibilité.

### **FICHE MÉTIER :**

Celle-ci est constituée de trois parties : avant, pendant et après la prestation.

Elle s'adaptera bien sûr en fonction des consignes de sécurité données par l'État, (nombre de personnes autorisées à se regrouper sur la voie publique) et les institutions (conditions de réouverture des musées). Issue d'une discussion entre guides, cette fiche a été validée par un professionnel de santé.

#### **AVANT :**

-Une fiche d'informations sera envoyée aux clients avec toutes les mesures de précautions appliquées par leur guide pour une visite pratiquée dans des conditions appropriées à la crise sanitaire.

-Les guides-conférenciers s'assureront que leurs clients seront munis de leurs propres oreillettes et de leur masque. Les personnes sans masque ne pourront pas **seront pas autorisées** à suivre les visites.

-Le paiement de la prestation devra être réglé à l'avance pour éviter l'échange d'argent sur place.

-Le guide-conférencier décommandera la visite ou se fera remplacer en cas de symptômes ou de risques de contagion.

### **PENDANT**

- Le guide se désinfectera les mains après chaque contact (porte, grille, etc).
- Pour les visites dans les musées ou en milieu urbain, les audiophones nous semblent indispensables pour pouvoir respecter les règles de distanciation sociale dans un premier temps. Seules les visites en pleine nature pourraient en être exemptes.
- Les audiophones (voir plus bas le chapitre sur les systèmes d'audio), devront être systématiquement désinfectés après chaque utilisation, les sacs les contenant et les cordons éventuels, lavés.
- Les consignes de sécurité devront être respectées : distance de 1m entre chaque personne, port du masque obligatoire, seul le guide touchera et ouvrira les portes.
- Les points de prise de parole à l'arrêt devront se faire dans des endroits appropriés : loin d'un autre groupe de personnes, en ne gênant pas la circulation des passants.
- Pour le guide, le port du masque semble inadapté, la voix n'est plus audible et ce n'est pas confortable. Les audiophones permettent la distanciation, mais le port d'une visière ou d'un chapeau visière est préconisé : pas de postillons et le son n'est pas étouffé car le micro est sous la visière.
- Au cas où le règlement du prix de la visite ne peut être fait avant la visite, le paiement devra s'effectuer par CB via des petits boîtiers portatifs (ex : SUM UP) qui devront être désinfectés entre chaque client. Si manipulation d'argent obligatoire : avoir des gants et se laver les mains.
- Dans un premier temps, les groupes ne devront pas dépasser 10 personnes en milieu urbain.

### **APRÈS :**

- Du gel hydro-alcoolique sera mis à disposition des clients. Bouteille manipulée par le guide. A moins que le visiteur soit tenu d'apporter son propre gel.
- Les guides récupéreront les audiophones dans un sac sans les toucher.
- Les oreillettes à usage unique seront jetées par le client lui-même.
- A la fin de la visite, le guide se désinfectera les mains.

### **VÉRIFICATIONS SYSTÉMATIQUES :**

Vérifier :

- que la visière est bien opérationnelle
- que les audiophones sont bien propres.

### **AVIS MÉDICAL :**

- cette fiche métier a été validée par un personnel de santé

NB. Il est recommandé aux guides-conférenciers de se munir d'un kit d'hygiène élémentaire, qui comprendra :

- Oreillettes individuelles en cas d'oubli des clients
- Masques jetables en cas d'oubli des clients
- Des mouchoirs en papier jetables
- Des lingettes désinfectantes
- Du gel hydro-alcoolique
- Des gants pour les manipulations (audiophones, ouverture des portes)
- Un sac lavable pour récupérer les audiophones (pour ne pas mélanger les audiophones utilisés et les autres).

Le guide-conférencier se conformera à la démarche de prévention recommandée et ne sera en rien responsable des imprudences ou des négligences de son client et/ou de son donneur d'ordre.

#### **FNGIC**

43, rue Beaubourg, 75003 PARIS  
Tél. +33 (0)1 44 59 29 15  
contact@fngic.fr - www.fngic.fr  
Association loi 1901  
SIRET 331 162 222 00045

07/05/2020

## POUR ALLER PLUS LOIN :

### LES AUDIOPHONES

L'usage d'un porte-voix est proscrit dans la plupart des cas : interdiction, conflit de voisinage, pollution sonore...

L'usage d'un système pour retransmettre la voix semble indispensable pour respecter les normes de distanciation sociale et la mise en sécurité de tout le groupe, guide compris.

Les employeurs, agences, Offices de Tourisme etc ..., fourniront à leurs guides un système micro écouteurs pour leurs visites ainsi que des oreillettes à usage unique pour les participants.

Néanmoins dans l'intérêt d'une démarche éthique, plus respectueuse des sites et de l'environnement, nous préconisons de privilégier des solutions durables : écouteurs personnels des clients, visière plutôt que masque jetable ...

Les entreprises d'audiophones surfent sur la vague des audioguides et des visites écourtées pour s'adapter à la réouverture des musées. Des malles désinfectantes ont d'ores et déjà été mises en place, nous espérons que leur usage en sera systématique.

Des systèmes de transmission de la voix via téléphone existent : le guide télécharge une application et utilise le réseau wifi du lieu ou son propre wifi : par VPN ou partage de son wifi. Il peut ensuite s'adresser à ses visiteurs en utilisant son téléphone – pourvu d'un micro-cravate par exemple - ces derniers utilisant leur propre téléphone sur lequel ils ont branché leurs oreillettes pour écouter leur guide. Les problèmes que l'on peut rencontrer sont les suivants

- l'absence de réseau dans certaines zones : traboules de Lyon, Musée du Louvre etc...
- l'épuisement des batteries des téléphones des clients.
- une mauvaise transmission : Pour le moment les systèmes proposés en France montrent des problèmes d'écho et de délai de transmission de la voix du guide de l'ordre de 2-3 secondes. Nous interrogerons la FEG, Fédération européenne des associations de guides touristiques, pour voir si les systèmes proposés dans d'autres pays sont plus aboutis.

L'utilisation de ces systèmes de transmission semblant se généraliser, il serait judicieux de contacter les sociétés spécialisées pour connaître leurs offres, voire négocier les tarifs pour la clientèle privée des guides.

Les fédérations/associations en bons termes avec leur office de tourisme pourraient négocier la mise à disposition de matériel audiophone pour leur clientèle privée, ou obtenir des accords de location à des prix intéressants avec les fournisseurs existants.

Autre solution envisagée : Étudier la création d'un groupe des guides détenteurs d'audiophones qui pourraient louer leur équipement.

### LABEL CONFIANCE/QUALITÉ/SÉCURITÉ

La généralisation du respect de la fiche métier permettrait de créer un label, qui pourrait

- être à l'usage des guides diplômés
- attirer la confiance des visiteurs
- être utilisé à plus grande échelle, par les agences, OT etc...
- donner plus de visibilité aux guides-conférenciers et créer une unité de pratiques

Si ce label est créé, son existence pourra être rappelée à la fin de chaque visite guidée pour mettre en valeur le métier de guide-conférencier.

#### FNGIC

43, rue Beaubourg, 75003 PARIS  
Tél. +33 (0)1 44 59 29 15  
contact@fngic.fr - www.fngic.fr  
Association loi 1901  
SIRET 331 162 222 00045

07/05/2020

## CHARTE ET LOGO

La création d'une charte de bonne conduite va de pair avec les propositions d'Atout France

Un Logo est indispensable pour la visibilité de cet engagement des professionnels



ex du Portugal :

## NOUVELLES PRATIQUES

En attendant de pouvoir se regrouper, de nouvelles pratiques sont mises en place.

### Visites virtuelles, visioconférences

Certains guides font actuellement des visites virtuelles depuis chez eux.

Ce sont de bons moyens de communiquer sur notre métier comme le font si bien les guides de Bourgogne avec leurs « visites confinées ».

### **A l'issue du confinement :**

#### Visites virtuelles sur site :

Les guides auront déjà expérimenté la visite d'un site avec un public à distance.

Cela sera-t-il possible pour des publics scolaires, pour le public étranger ou pour les publics qui ne sont pas en mesure de se déplacer ?

Ces pratiques seront-elles autorisées par les musées ? Un partenariat pourrait-il être mis en place ?

#### Visites guidées :

Visites pédestres : des départs de visites en petits groupes pourraient être organisés avec un point de rendez-vous à heure fixe dans des lieux publics pour mettre en valeur notre profession.

Musées et monuments: nous proposons que les musées ou sites très fréquentés prévoient un « comptoir guide » afin de proposer des visites guidées avec des guides professionnels équipés d'un système audio « clean & safe » ce qui permettrait un service plus sécurisé pour les visiteurs

Autocars : dans un premier temps, les visites en minibus ou autocars de tourisme de plus de 25 personnes seront proscrites jusqu'à autorisation administrative.

Pour les conditions sanitaires dans les transports, voir les préconisations d'Atout France.

## NOUVEAU PUBLIC

A la reprise de l'activité, nous serons face à un public différent. Les étrangers ne seront pas en mesure de voyager pendant un certain laps de temps, les personnes âgées ou vulnérables seront sans doute réticentes à s'enfermer dans des lieux clos et fréquentés.

La clientèle française limitée dans ses possibilités de voyages à l'étranger sera sans doute plus nombreuse en 2020.

Pour capter ce public plus averti, et nouveau pour certains guides, il semble important de proposer une offre originale, hors des sentiers battus, ce qui sera plus attractif et constituera aussi un argument sécurisant en évitant la saturation des lieux touristiques et l'exaspération (voire l'animosité) des riverains.

Atout à promouvoir : les conditions de visites qui devraient être agréables étant données les restrictions d'affluence sur les sites et dans les musées.

### **FNGIC**

43, rue Beaubourg, 75003 PARIS  
Tél. +33 (0)1 44 59 29 15  
contact@fngic.fr - www.fngic.fr  
Association loi 1901  
SIRET 331 162 222 00045

07/05/2020