

## Métier

## Guide touristique : un acteur essentiel dans la fidélisation de la clientèle



Photo : Chris OYAME

Un guide touristique édifiant une visiteuse dans une forêt gabonaise.



Photo : Jean MADOUA

La connaissance de la forêt est indispensable pour exercer ce métier.

**Guy-Romuald MABICKA**  
Libreville/Gabon

*Sans être spécialiste, il peut également être amené à relayer les guides locaux à propos des habitudes culturelles ou de l'histoire du pays et de la région visitée. Ce qui suppose un travail préparatoire de documentation.*

UN week-end à l'arboretum Raponda Walker, ancienne forêt classée de la Mondah, un groupe de touristes débarque. A l'entrée, un étudiant de l'École nationale des eaux et forêts leur sert de cicérone. C'est le guide touristique qui va les conduire à travers les sanctuaires pour la randonnée pédestre.

Son rôle, expliquer l'histoire des arbres, leur rôle écologique et les vertus médicinales de certaines plantes. Devant les visiteurs, il met en scène les arbres, redonne vie à la

forêt et aux cours d'eau. Le métier de guide touristique consiste à prendre un groupe de touristes en charge. Il lui revient également d'assurer le bon déroulement de leurs visites et de leur voyage. C'est pourquoi on l'appelle aussi accompagnateur de voyages. En somme, ce professionnel accompagne des groupes dans les circuits touristiques. Chargé surtout des questions pratiques, il veille sur le bien-être et le confort des personnes, en répondant à leurs attentes. Avant le départ, il communique le programme de visites. Il est donc le garant du respect du contrat passé entre l'agence et les voyageurs en matière d'hébergement, de transport, d'excursions. Comme on le voit, le guide touristique a un rôle administratif. Pas seulement, puisqu'il partage ses connaissances et son amour du voyage avec les touristes lors des visites guidées ou d'excursions.

sions. Toutefois, son rôle ne se limite pas qu'à ces aspects, entendu qu'on compte sur lui pour favoriser la cohésion au sein du groupe de touristes. Sans être spécialiste, il peut également être amené à relayer les guides locaux à propos des habitudes culturelles ou de l'histoire du pays et de la région visités. Ce qui suppose un travail préparatoire de documentation.

**QUESTIONNAIRES.** Il sait faire valoir les us et coutumes, les sites méconnus mais pittoresques, la gastronomie et l'artisanat local des endroits traversés. En fin de séjour, des questionnaires de satisfaction sont remis aux clients. Sa mission est de valoriser la prestation de la structure qui l'emploie. Donc, fidéliser la clientèle. Le guide touristique peut travailler pour une structure comme l'Agence nationale des parcs nationaux (ANPN), notamment lorsqu'il s'agit

de conduire le touriste à travers l'une des treize aires protégées que compte notre pays. Il peut aussi travailler pour un organisateur de voyages. *«Un guide touristique doit être disponible, dynamique et chaleureux. Passionné, il doit connaître sur le bout des doigts les lieux qu'il fait visiter. Il est très important pour un guide touristique d'être organisé, débrouillard et de faire preuve de sang-froid, sociable, psychologue et très disponible»*, explique Patrick Ollomo, directeur de la communication adjoint de l'ANPN, en parlant des qualités de ce professionnel.

En France, on recrute peu de guides touristiques à temps plein. La plupart font des vacances pour des musées, pour l'office de tourisme ou pour une compagnie de voyages. L'on reste très rarement guide toute sa vie car, c'est un métier assez précaire qui dépend des affluences touristiques. Du moins

dans certains pays. Ceux ayant de l'expérience se diversifient et rédigent des guides touristiques. A première vue, aucun diplôme spécifique n'est exigé pour exercer le métier de guide touristique. Mais en réalité, il est indispensable de posséder de solides connaissances en histoire et géographie et de maîtriser une ou plusieurs langues étrangères. Notamment, l'anglais.

**CATEGORIE.** Au Gabon, plusieurs formations ont eu lieu pour créer un cursus pour les écocguides. Le niveau minimum exigé est le bac. La formation comprend trois catégories d'écoguides. La première concerne ceux travaillant avec des structures déjà établies comme l'ANPN. La deuxième, les indépendants qui officient dans le guidage urbain. Et la dernière catégorie a été intégrée dans certains parcs nationaux. On pourrait même ajouter une quatrième catégorie

d'écoguides composée des communautés locales. C'est le cas notamment à La Lopé où, réunis en association, ils travaillent avec Lopé Hôtel pour accompagner les touristes dans cet immense parc. Il y a aussi un autre groupe à Gamba. Celui-ci travaille avec l'Ong Ibonga.

Dans l'Hexagone, des formations courtes sont également proposées dans certains établissements tels que l'École pratique du tourisme et l'Institut national de formation et d'application. Si l'on ne sait pas combien gagne un guide touristique au Gabon, en France, des sources concordantes indiquent que le salaire de ce professionnel, au stade de débutant, tourne autour de 1 500 euros bruts par mois, soit près d'un million de nos francs. C'est dire que, au-delà de la passion pour le métier, le guide ou accompagnateur touristique peut bien vivre de son activité.



Photo : Chris OYAME

Il doit être capable de vendre un produit comme les chutes de Koungou dans l'Ogooué-Ivindo.



Photo : Jean MADOUA

Une autre tâche, conduire le touriste sur les sites de peuplement des grands singes.