



**RAPPORT DE MISSION
CHARLÈNE LE FALHER**



**Projet 1416 - MADAGASCAR
Communication
Mission du 17/10/2016 au 28/10/2016
Formation des responsables à l'accueil des visiteurs
des Parcs Nationaux**

Sur le terrain : déroulement de la mission...

Appréciation Générale

Arrivée, accueil à l'aéroport :	Excellent
Informations reçues du partenaire :	Satisfaisant
Hébergement :	Insuffisant
Repas :	Excellent
Qualité de l'encadrement :	Satisfaisant
Organisation des déplacements :	Excellent
Votre intégration dans le milieu de travail :	Excellent
Niveau général de satisfaction :	Excellent

Planning des activités quotidiennes

Nous nous sommes mis d'accord avec l'ensemble des étudiants dès le début de la formation (ce qui leur permettait d'être présents la majorité du temps tout en conservant leurs activités pro par ailleurs) - matin (tout le monde) : 8h-12h / après-midi en groupes (groupe renforcement français uniquement ou groupe "communication" pour les plus avancés) : 14h30-16h30

Durant la première semaine, j'ai remarqué qu'il était important de mettre en situation les étudiants pour leur donner des conseils sur les techniques de guidage, depuis le premier contact physique jusqu'à la fin de la visite (en passant par la vente d'une prestation).

La deuxième semaine, j'ai compris que certains étaient aussi intéressés pour avoir des conseils sur la communication / marketing de leur activité.

J1 : présentation de chaque personne, mieux connaître les attentes pour les futurs guides du parc / pour les guides communautaires / pour le personnel d'accueil MNP

J2 : le premier contact client (physique) - jeux de rôle
- techniques d'approche
- travail du discours
- comprendre les attentes client

J3 : exposer les tarifs / les points forts de chaque circuit / les mesures de sécurité et obligations / gérer les déceptions et imprévus de la visite
jeux de rôle / mindmapping

PM : groupe renforcement français - autoportrait / questions-réponses - description physique

J4 : visite du parc et exercice de guidage par périodes de 20 minutes pour chacun (prise en compte de l'importance de l'attitude, de la gestuelle, du rythme de marche... + génération de connaissance commune sur la faune et la flore)

J5 : debrief visite, révision des concepts (rythme, attitude, gestes,...) + récap "scientifique" sur les différentes espèces animales du parc

PM : renforcement français - parler des différentes espèces du parc

J6 : récap "scientifique" sur les différentes espèces de faune du parc - mise en situation avec différents types de clients (scientifiques, seniors, jeunes trekkers...)

PM : renforcement français - faire découvrir mon village (vocabulaire pour la description)

J7 : Notions de marketing en tourisme : avantage comparatif parc Ranomafana vs autres parcs / village Ranomafana vs autres villages / les circuits les plus empruntés par les touristes à Madagascar
+ travail du discours du guide : histoire du parc, de la région, du pays + légendes à raconter aux touristes

PM : communication : création de flyers avec numéro de téléphone détachable pour les diffuser dans les hôtels

J8 : accueil téléphonique - jeux de rôle

PM : renforcement français : argumentaire visite village (palais du roi, danses...)

J9 : Comment terminer une visite ? Enquête de satisfaction / les questions à poser à la fin pour s'améliorer
Recap : "qu'est ce qu'un bon guide?"

Initiation : penser à une nouvelle activité touristique sur la destination pour les guides ? workshop artisanat local avec les touristes ?

PM : communication : accès à internet et initiation à la création de page facebook, blog, TripAdvisor / intérêt d'un livre d'or ?

J10 : Visite d'un village et mise en situation pour les guides communautaires

PM : réponses aux questions - remise des certificats de formation

Support Matériel (salle, équipement à disposition...)

Appréciation Générale :	Satisfaisant
Remarques sur le lieu :	Salle de cours en plein coeur du village, avec des tables et chaises et un tableau blanc.
Remarques sur l'équipement mis à disposition :	Tableau blanc et crayons mis à disposition. C'était suffisant.
Etat du matériel :	Pas de problème

Les participants

Contact avec les participants :	Excellent
Nombre de participants présents :	15
Effectifs annoncés/inscrits/présents :	NSPP
Liste exhaustive des participants :	Les participants pouvaient être soit : - des guides stagiaires du parc (en attente de l'examen pour devenir guide) - des guides communautaires (villages alentour) - des personnels de MNP (hôtesse d'accueil, chef de secteur...)
Constitution de groupes :	Le matin, je prenais tous les étudiants.

L'après-midi je faisais du "renforcement français" pour les moins avancés (correspondant souvent aux guides communautaires).

Je pouvais aussi faire un "groupe communication" avec les plus avancés en français

Méthodologie de travail :

Méthode pédagogique :	Mindmapping pour faire émerger les concepts, jeux de rôle, post-it pour faire émerger les idées, mise en situation concrète via des visites du parc et d'un village.
Outils de travail utilisés :	J'ai travaillé grâce aux outils que j'avais développé lors de ma précédente activité (projets en qualité d'accueil tourisme, à la chambre de commerce et d'industrie de France). Je leur ai transmis des fiches pratiques à la fin. Pendant les 2 semaines de formation, nous n'avons pas travaillé sur base de ces documents.
Se sont-ils révélés utiles :	NSPP
Quels conseils pour le successeur ?	Tout dépend des inscrits. Si ce ne sont pas les mêmes, le programme peut être repris tel quel. Si ce sont les mêmes personnes : diviser en 2 le groupe : français / communication + marketing

Sur le terrain : les réalisations...

Réalisations :

Rappel de l'objectif initial :	Formation aux techniques d'accueil
La formation a-t-elle répondu aux besoins ?	Satisfaisant
Nouvelles connaissances acquises :	- Pour les Techniques de guidage - AVANT LA VISITE : présentation, vente, consignes PENDANT LA VISITE Attitudes / gestes / comportement du guide / ton de la voix travail du contenu du discours (varier les explications : histoire, légendes, faune, flore...) création de connaissance commune via les connaissances individuelle (révision concernant les espèces les plus présentes sur le parc et éléments à expliquer au visiteur) APRES LA VISITE Enquête de satisfaction / fin visite - communication - Communication papier locale : flyers, relation avec les hôtels... Communication web : page facebook, trip advisor, blog Marketing : quelles nouvelles offres à développer pour les clients ? - groupe renforcement français - savoir parler de son environnement et de sa culture. guider une visite de village
Utilité de ces nouvelles connaissances :	Mieux vendre les prestations de guidage, mieux guider, mieux écouter le client et ses besoins tout au long de la visite, développer

de nouvelles activités touristiques ?

Impact concret dans leur travail :

Les participants ne travaillent pas encore en tant que guide. Difficile d'évaluer l'impact.

A la fin de la formation, peut-on dire des participants qu'ils sont capables de...

...travailler de manière autonome ? En partie

...mener à terme leurs projets ? En partie

...transmettre les acquis à leur entourage ? En partie

Sur le terrain : témoignage personnel...

Libre expression :

L'hôtel Grenat au milieu du village est un excellent hôtel, restaurant avec wifi ! (et un générateur pour pallier aux coupures d'électricité). a recommander pour les prochains participants.

La classe de cours est située en plein coeur du village, à côté du terrain de football.

Tous les déplacements se font à pied, sauf pour aller jusqu'à l'entrée du parc (7km du village).

Le village est touristique, les habitants savent que le tourisme est important pour le développement économique de la région, et ils sont donc très gentils avec les visiteurs.

A mon retour...

Que vous a apporté cette mission ?

Prise de conscience concernant le modèle européen très énergivore (vs. éclairage à la bougie dans la chambre, wifi uniquement dans certains restaurants, électricité via une centrale hydraulique, nourriture achetée au marché du village et venant des communes autour...)

A-t-elle été conforme à vos attentes ?

Oui, complètement

Pourquoi ?

Decouvrir une nouvelle culture, d'autres modes de vie

Définition de la solidarité internationale ?

Echange culturel et enrichissement mutuel

Acquis transposables dans mon quotidien :

Ecoute, prendre le temps de comprendre