



- **Opération pilote « Guides Nature »**
en Picardie Maritime conduite en partenariat avec l'Association Festival de l'Oiseau et la CCI d'Abbeville.
Appui technique : Max Leguevaques du Cabinet MLV et le cabinet IFE

**En octobre 2005, 16 guides ont satisfait aux valeurs du référentiel.
Ce sont les seuls guides en France à être titulaires de l'agrément Guides Nature.**

Objectifs : bâtir et concevoir un référentiel d'agrément Guide nature ouvrant à la création d'un label « Guide nature ».

La démarche engagée a pour finalité l'émergence d'une véritable filière d'activité dite Tourisme de Nature en Picardie Maritime. Il s'agit de structurer les différentes offres et animations déjà existantes liées au tourisme de nature pour renforcer l'attractivité touristique de la région par la création de produits Qualité pour le court séjour, centrés sur le tourisme de nature.

Les courts séjours et l'engouement des visiteurs à la recherche de l'authenticité sont notre cœur de cible.

Notre stratégie vise à accompagner le développement de l'activité touristique en créant de nouveaux produits et en professionnalisant les services et activités métiers qui à terme auront un sérieux impact économique et contribueront à la création de nouveaux emplois.

ACTIONS

L'absence d'un label Qualité Guide Nature en France nous a conduit à créer un dispositif visant à pérenniser l'activité guide nature. Nous avons opté pour la mise en œuvre d'une démarche collective de progrès spécifique à cette activité (ensemble des guides, bénévoles et salariés, aide de 2 cabinets consultants). Ce qui a abouti à la création d'un référentiel qui a été déposé à l'INPI.

Cette démarche fait suite à une enquête accueil-qualité lancée en 2001 auprès des 5000 festivaliers pour mesurer le degré de satisfaction des prestations sorties nature.

La synthèse des résultats et les 2 ans de travail qui ont suivi ont donné naissance à une charte qualité, puis en 2005 à la création du référentiel spécifique Guide nature, unique en France, couvrant 9 valeurs.

Détail des actions

- élaboration du questionnaire d'enquête accueil-qualité
- réalisation de l'enquête auprès de 5000 festivaliers
- recueil et synthèse des points positifs et des freins, analyse attentes des visiteurs
- inventaire des balades et tri qualitatif : milieu visité, thème proposé, type balade
- élaboration de la charte qualité et du référentiel, dépôt à l'INPI, création label
- sélection de 2 cabinets consultants pour la Formation et pour les Audits Qualité
- élaboration du cahier des charges du plan formation Guide Nature
- 100 heures de formations
- 22 audits

Le candidat doit satisfaire au référentiel à hauteur de 80 % pour être titulaire du label Guide Nature valable 3 ans.

Les valeurs du référentiel : le mode d'organisation, le comportement du guide, le contenu de la visite, la pédagogie, l'intérêt du site, la qualité globale de la prestation offerte.

La démarche a été recensée par le Cabinet Versant Sud chargé d'étudier la faisabilité de l'intégrer au Plan Qualité France. Notre démarche est actuellement en attente de reconnaissance par le Ministère du Tourisme.

Nous complétons les stages formation de nouveaux modules pour que les candidats puissent se présenter au diplôme d'Etat BAPAAT qui deviendrait nécessaire pour exercer l'activité de guide animateur nature.

La reconnaissance de cette démarche crédibilise notre action et nous ouvre la voie vers la possibilité maintenant de commercialiser des courts séjour nature en Picardie Maritime sous un label Qualité avec de véritables produits touristiques correspondant aux nouvelles attentes d'une clientèle française et étrangère qui apprécie tant la qualité de notre milieu environnemental que la qualité de vie prégnante.