



Coopération franco-Luxembourgeoise avec le Kosovo



KOSOVO

Du 3 au 16 avril 2010

**Compte rendu du stage
pratique d'étudiants
kosovars en formation
tourisme dans les Hautes
Alpes**

Texte et photos: Yves Fouque.

Contexte

"En réponse à la demande du Ministère du travail et des affaires sociales du Kosovo, l'ambassade de France à Pristina, en liaison avec la coopération luxembourgeoise, a cofinancé la conception et la réalisation d'un cursus de formation professionnelle aux métiers du tourisme, à destination d'un public de jeunes demandeurs d'emploi. Cette formation comportait un stage pratique d'une durée d'un mois en France qui s'est déroulé pour partie dans les Hautes Alpes, sur un programme organisé par le Centre Régional et Européen du Tourisme (CRET) à Briançon du 3 au 16 avril 2010.

Les objectifs du stage accueilli par le CRET étaient de faire découvrir aux participants comment travaillent au quotidien de tous les acteurs du tourisme (agences de voyage, offices de tourisme, hôtels, etc), le travail en réseau, la diversité des emplois liés au tourisme.

Le programme, composé essentiellement de rencontres et d'échanges d'expérience, a été conçu en fonction du programme initial de formation qui nous avait été transmis. Il était également prévu de nombreuses interventions en salle dont le contenu a très vite évolué car la formation au Kosovo s'est révélée bien plus complète et riche que ce que ne le laissait penser les documents fournis.

Le groupe

Suite à des problèmes relationnels, les dix participants étaient scindés en deux groupes de quatre et six. Cela n'a pas posé de problème particulier, tout le monde jouant le jeu lors des rencontres mais l'ambiance générale s'en est ressentie.

Après deux semaines de vie parisienne trépidante, le changement a été radical avec le passage de Paris à Ceillac, village de 300 habitants à 1600 m d'altitude, sans parler des 40 cm de neige fraîche tombés dans la nuit du samedi au dimanche !

Un entretien individuel a permis de mieux connaître chacun d'entre eux : motivations, pourquoi avoir suivi cette formation, comment envisagent ils leur avenir ou un futur travail dans le tourisme.

Le résultat est plutôt encourageant, à part pour un des garçons qui ne sait visiblement pas trop où il en est. Tous ne savent pas exactement dans quelle branche du tourisme ils souhaitent s'investir, ce qui paraît pour l'instant normal. Le travail en agence et le guidage touristique ont été cités, jamais l'hôtellerie, les métiers proposés étant probablement moins valorisants. Créer son agence reste l'objectif de trois d'entre eux, seul le manque de moyen les en dissuade pour l'instant, le manque d'expérience ne leur semblant pas un handicap !

Une contradiction est revenue plusieurs fois : « je ne veux pas rester derrière un bureau mais je veux créer mon agence », loin de la réalité du métier !

Il ressort en tous cas chez tous une soif de partage avec d'autres cultures et une grande ouverture vers l'extérieur.

Rencontres à Ceillac

Le village

A 1600m d'altitude, loin d'une grande ville, Ceillac a connu une très forte émigration dans la deuxième moitié du XIXème siècle : 960 habitants en 1860, 201 en 1960 et 300 actuellement. Seul le développement du tourisme de montagne et la création du Parc Naturel Régional du Queyras ont permis de stopper l'hémorragie. Avec peu de subventions et beaucoup de travail, les ceillaquins ont pris leur avenir en main, construit des logements touristiques et se sont organisés pour recevoir des touristes. Ce modèle de développement avec peu de capitaux extérieurs connaît quelques difficultés car il est peu adapté aux modes de consommation actuels. Il a donc fallu se remettre en cause et s'adapter aux nouvelles demandes sans perdre son âme. Tout cela fait l'objet d'un débat très intéressant autour d'anciennes photos et cartes postales du village. Le montant des revenus, des impôts, la règlementation, les subventions, bref tout ce qui touche au niveau de vie est abordé franchement et sans tabou. Ces informations seront systématiquement demandées à chaque rencontre ! La visite du village, partie ancienne et lotissement, est l'occasion sur le terrain de discussions sur l'évolution de la demande touristique à travers celle de l'architecture des maisons : les maisons neuves ont l'air plus anciennes que celles des années 1970, en tout cas plus authentiques. Et ils constatent d'eux-mêmes qu'un petit village de montagne en dehors des périodes touristiques reste vivant (enfants dans les rues, commerces ouverts) et que tout n'est pas si propre et si parfait comme ils se l'imaginaient vu du Kosovo !

L'Office de tourisme

L'Office de tourisme du Queyras (<http://www.queyras-montagne.com>) a la responsabilité de la promotion, de la diffusion de l'information et de l'accueil des touristes présents dans les villages. Il est représenté physiquement dans chacun d'entre eux par un bureau de tourisme s'occupe de répondre aux questions des touristes déjà présents ou qui envisagent de venir. Ce bureau fait également le lien entre l'Office du Queyras et les loueurs de meublés, hôteliers et autres professionnels du tourisme, répond aux interrogations et aux demandes de ces derniers, organise des réunions d'information. La secrétaire, Enora est une jeune fille titulaire d'un BTS Tourisme qui a travaillé deux ans en agence avant d'obtenir cet emploi. Les échanges portent sur la formation de chacun et sur les avantages et inconvénients de ces deux postes : plus de pression en agence qu'en office de tourisme mais caractère plus routinier de ce dernier.

Le sculpteur sur bois

Emmanuel Perron est un travailleur pluriactif comme la plupart des personnes travaillant dans le tourisme en zone de montagne : moniteur de ski, sculpteur sur bois d'objets traditionnels et ébéniste sans compter la location d'un appartement. Le fait d'avoir plusieurs métiers est une chose répandue dans les Balkans pour pouvoir boucler les fins de mois mais ils ne pensaient pas le retrouver en France !

La fromagerie



Avec 33 vaches laitières, cette fromagerie n'aurait jamais vu le jour sans le tourisme grâce à la vente directe. Les stagiaires posent beaucoup de questions sur l'investissement, les revenus et constatent que le kashkaval, leur fromage traditionnel n'est plus fabriqué au Kosovo! Lors de la préparation de la première mission de mai 2010, une des photos envoyées à Yves Fouque montrent la fabrication traditionnelle du fromage dans les montagnes de Shar. A méditer...

Les nouvelles activités hivernales

Environ la moitié des touristes venant passer des vacances à la montagne en hiver ne skient pas. Il est donc nécessaire de leur proposer des activités et des itinéraires piétons ou raquettes. Nous empruntons un de ces itinéraires qui remonte une des deux vallées de Ceillac, le Cristillan. Nous sommes accueillis dans un chalet d'alpage dont le propriétaire a lui même fait la rénovation. Professionnel du bois, il a également transformé le rez de chaussée de la maison de famille du village en salon de thé et expo-vente pour les artisans du village.

A Briançon

L'Office de Tourisme

Inscrite au Patrimoine mondial de l'Unesco depuis 2009, la ville de Briançon a vu sa fréquentation évoluer. Il y a beaucoup plus de touristes de passage cherchant des informations sur la ville, les visites guidées mais également d'autres villes du sud de la France (<http://www.ot-briancon.fr/>). Même si la fréquentation est plus importante en été, de plus en plus de touristes non skieurs séjournant dans les stations de ski de Serre-Chevalier et Montgenèvre visitent la Vieille Ville en hiver, aidés pour cela par la mise ne place de navettes.

Maison du Parc National des Ecrins

Cyril Coursier, garde moniteur du Parc, nous reçoit le matin pour une visite privée, la Maison du Parc n'étant ouverte que l'après-midi. Il nous explique ce qu'est un Parc National « à la française » ainsi

que la différence avec un Parc Régional. Il insiste sur la difficulté pour la population à accepter lors de la mise en place d'un Parc National de perdre un peu de sa liberté de se déplacer et d'obéir à des contraintes souvent perçues comme venant de la capitale. Si la création officielle du Parc en 1973 a pu être parfois conflictuelle, l'importance de l'image Parc dans la communication est tellement importante que plus personne maintenant n'imaginerait pouvoir s'en passer. Si devenir garde-moniteur reste assez difficile, le Parc propose également toute une panoplie d'emplois dans la communication, l'accueil mais aussi des emplois saisonniers en été quand la fréquentation est à son maximum.



Service du patrimoine de Briançon

Sous l'autorité de la mairie, ce service s'occupe de tout ce qui touche à la promotion, information et visites guidées de la Vieille-Ville. Véronique Faucher, guide-conférencier nous explique le fonctionnement du service, les actions envers les scolaires avant de nous faire découvrir les trésors cachés de la ville : ancien tribunal, chapelle des Cordeliers puis Charte des Libertés Briançonnaises. Ce document, conservé dans les locaux de la mairie, est l'original daté de 1343 du contrat passé entre le seigneur du Dauphiné et cinq vallées alpines dont deux sont actuellement françaises et trois italiennes. Il leur reconnaît une forme d'autonomie financière et administrative en contrepartie d'une rente annuelle. Tout ce qui se rapporte à l'organisation de la visite fait l'objet d'échanges fructueux entre les étudiants et le guide.

Parcours aventure forestier et via-ferrata

Nous voici partis à la découverte de deux activités inconnues au Kosovo, voire dans les Balkans. Un parc acrobatique en forêt est une ensemble d'équipements qui permet de se déplacer d'arbre en arbre en toute sécurité : ponts, échelles, tyroliennes, filets, etc. Nous sommes accueillis par Laurent Cavalarro concepteur et responsable du site de la Schappe à Briançon (<http://grimpinforest.com/>). Il est actuellement en train de former le personnel qui va assurer la sécurité des clients et nous propose d'effectuer un parcours facile. Chacun peut ainsi se rendre compte qu'il y a de nombreuses règles à respecter et que la conception aussi bien que l'encadrement d'un tel parcours ne s'improvise pas. M Cavalarro a également installé dans une falaise proche une via-ferrata, équipement métallique (marches, câbles, échelles) qui permet de progresser sur le rocher en sécurité. Nous assistons au briefing et au départ d'un groupe de jeunes encadrés par leurs moniteurs. Le chiffre d'affaire annuel, 100000 €, lui permet d'embaucher 6 personnes pendant plus de six mois, ce qui fait beaucoup réfléchir nos étudiants !



Visite du Parc Hôtel

Cet établissement classé trois étoiles est situé dans le centre de Briançon. Nous faisons le tour des chambres et de la salle du petit-déjeuner de cet hôtel qui répond à toutes les normes légales qui expliquent son classement. Il est bien tenu mais vieillot, et impersonnel de l'avis même de la gestionnaire et ne répond plus aux attentes de la clientèle. Il appartient en société à plusieurs personnes, ce qui explique probablement la difficulté à le mettre au goût du jour.

L'Arpelin

Dans la vallée de Cervières, village proche de Briançon, nous visitons le lendemain le gîte auberge de l'Arpelin. Autant l'hôtel visité la veille peut se retrouver dans n'importe quelle ville, autant cette auberge a gardé un caractère authentique et convivial, très marqué montagne. Du bois, des couettes épaisses, pas de téléphone ni de télévision dans les chambres, une cheminée dans la salle à manger dans laquelle cuisent des gigots d'agneau : on retrouve ici tout ce que recherche le touriste de passage ou en séjour !



Rencontre avec le maire de Briançon

En présence d'élus membres du bureau de la Chambre de Commerce et du directeur général, nous recevons au CRET Gérard Fromm, maire de la ville, accompagné de son chef de cabinet Marc Liberelle. Après une présentation du projet et du Kosovo, cette rencontre donne lieu à des échanges cordiaux et fructueux autour de succulentes pâtisseries maison et d'un café. La municipalité confirme qu'elle est prête à s'engager et nous soutenir dans la mesure de ses moyens, en accueillant par exemple un technicien en stage.



A Serre Chevalier

L'Office de Tourisme

Nous sommes reçus par François Badjili, directeur, qui nous fait visiter de tous les services et rencontrer leurs responsables : promotion, commercialisation, centrale de réservation, communication, webmaster. Les locaux sont neufs et fonctionnels, l'anglais couramment pratiqué par tous. Les services sont très structurés et tout le monde travaille dans la même direction et avec des moyens importants: budget annuel 2,9 millions d'euros.

Promotion et commercialisation se font de manière très active avec des déplacements à l'étranger pour rencontrer les décideurs (agences, etc) en Espagne, Italie, Royaume Uni, Pays scandinaves, Russie. Le webmaster a participé à la création du site (<http://www.serre-chevalier.com/>) dont la conception a été assurée par une société spécialisée. La mise à jour est quotidienne ainsi que sur Facebook et Twitter . Il insiste sur l'importance de la réactivité et l'importance de l'illustration avec de grandes photos panoramiques.



Le Centre de vacances du Fréjus

Appartenant à des anglais, cet établissement ne travaille qu'avec des scolaires anglais, venant avec leur classe par l'intermédiaire de l'agence Skibound (www.skibound.co.uk). Ils n'emploient que des anglais à l'intérieur du centre mais ne travaillent qu'avec des professionnels de la montagne français.

Espace Découverte de Serre Ratier

Un petit tour en télécabine et nous voici à 2000m d'altitude. Sur ce petit plateau suspendu se trouvent plusieurs restaurants d'altitude mais surtout un espace réservé aux enfants. Fil neige, tapis roulant, filets de protection, tout est fait ici pour initier en toute sécurité à l'apprentissage du ski.

A Gap

Comité Départemental du Tourisme (CDT)

Nous sommes accueillis par René Borel, directeur. Il explique le rôle du CDT en terme de formation continue de manière à toujours suivre l'évolution des demandes de la clientèle, son articulation avec d'une part les Offices de tourisme locaux et d'autre part avec le Comité Régional de Tourisme et Atout France, organisme d'Etat chargé de la promotion au niveau national. René Borel nous fournit les derniers chiffres de fréquentation du département avant de nous laisser entre les mains du webmaster (www.hautes-alpes.net). Il remet ensuite à chacun une veste coupe-vent aux couleurs du département et la matinée se termine par un apéritif très convivial !

Musée Départemental

Sous la responsabilité et financé par le Conseil Général, le musée est ouvert tous les après-midi et première surprise pour nos stagiaires, son entrée est gratuite. Sophie Vidal, chargée de l'accueil nous explique son fonctionnement et ses actions envers les groupes et les scolaires. Les expositions couvrent l'ensemble de l'histoire du département avec également une salle consacrée à la peinture contemporaine. Petit bémol : dans ce musée rénové et attractif, rien n'est traduit en anglais, ce qui a été noté sur les questionnaires de satisfaction !

Apports en salle

Nous avons travaillé en salle sur les sujets suivant :

- Responsabilité des agences françaises qui envoient des clients à l'étranger : elles sont soumises à la fois à la législation de leur pays et de celui visité
- Encadrement des activités de plein air : qualifications validées par des diplômes sont des gages de qualité et sécurité
- Le marché français des sports de plein air, origine de la clientèle
- Evolution des demandes de la clientèle depuis 20 ans
- Travail en réseau des agences, les principaux réseaux français, quels outils sont utilisés
- Internet : exemples de sites, le référencement, les réseaux sociaux

Conclusions

Côté stagiaires, sans vouloir s'exprimer à leur place, voilà ce qui est ressorti des bilans intermédiaires et du bilan final ainsi que des discussions informelles avec chacun.

Au Kosovo, dans l'esprit non seulement de la population mais des décideurs, le tourisme est encore pour beaucoup synonyme de bord de mer ou de station de ski et donc d'investissements lourds. Qu'on puisse vivre du tourisme dans sa région ou son village reste pour l'instant inconcevable. Les stagiaires se posent donc la question de la valorisation de leur expérience et ont un peu l'impression d'être en avance sur leur temps. Ceci dit ils pourront maintenant porter un autre regard sur leur pays : « dans mon village on pourrait retaper la maison de ma grand-mère dont plus personne ne veut ! ».

Dans le suivi de la formation au Kosovo, il serait intéressant de leur apprendre à valoriser leur expérience et leur formation, à avoir une démarche volontariste en direction d'employeurs potentiels, bref « à se vendre ».

il nous semblerait également très important de pouvoir organiser un voyage d'information dans les Hautes Alpes en direction des élus, responsables politiques ou d'associations de professionnels de type Chambre de Commerce. Une telle opération est prévue en 2010 avec des élus et techniciens de Prizren et pourrait être étendue à d'autres personnalités dans un futur proche. L'expérience menée en 2008 et 2009 à Tetovo a montré qu'un tel voyage, loin d'être une visite touristique, est un élément déclencheur et facilitateur dans la mise en oeuvre d'une véritable politique touristique par la prise de conscience que « oui, c'est possible chez nous » !

Plus anecdotiquement, les stagiaires se sont rendu compte que si nous avions un bon niveau de vie et que les salaires étaient élevés, il en était de même pour le coût de la vie. Le coût de la prise en charge d'une jeune fille tombée malade en pleine nuit avec déplacement du médecin, ambulance, prise de sang, médicaments, leur a fait comprendre pourquoi les charges sociales sur un salaire étaient élevées ! Sans parler d'une grève de la SNCF qui a perturbé leur retour à Paris et du volcan islandais qui les a fait rester 5 jours de plus en France. Voyager peut aussi être une aventure, expérience intéressante pour qui veut travailler dans le tourisme !