

## BILAN DES FORMATIONS BURKINA FASO

- BOBO DIOULASSO du 9 au 21/04/2012
- OUAGADOUGOU du 23/04 au 05/05/2012

Le bilan ci-dessous répond aux désirs réciproquement exprimés par les représentants du tourisme burkinabé et l'association EGUEDI, à l'issue des formations ci-dessus citées.

Il s'articule autour des domaines principaux que sont l'organisation, le déroulement et les acteurs de ces formations.

### 1. L'ORGANISATION MATERIELLE

#### 1.1. Lieux

Conditions agréables dans l'ensemble, avec des organisateurs attentifs à nos demandes.

**Bobo** : conditions idéales car regroupement sur un même site de la salle de travail et de l'hébergement, dans un quartier calme bien qu'en centre ville.

Salle de formation en longueur peu adaptée au nombre de stagiaires, ne favorisant ni l'écoute, ni l'accès au tableau et écran, et peu propice à l'affichage de documentation permanente. Après quelques jours, une réorganisation a permis de réduire partiellement certaines de ces difficultés.

**Ouaga** : salle de travail fonctionnelle. Un service traiteur de qualité à midi. Hébergement trop éloigné du lieu de travail et du centre ville.

Un regret pour les 2 sessions : n'avoir pu disposer de 2 salles de travail équipées à l'identique, pour permettre la constitution de groupes de travail diversifiés.

#### 1.2. Durée et horaires de la formation

2 sessions de 2 semaines, avec 5 séquences par jour (en moyenne 1 par module) – 8h/12h ; 14h/17h.

**Trop long** pour les stagiaires, peu habitués à rester assis et à être sollicités de façon aussi intense.

**Difficile** pour les formateurs (pas de repos entre les sessions, d'où fatigue en 2<sup>ème</sup> session).

**Manque de temps** permanent : pour boucler les contenus proposés, pour faire intervenir tous les stagiaires et notamment les plus discrets, pour simuler certaines situations, pour faire des mini-sorties de terrain, pour échanger avec et entre stagiaires, pour les connaître tous, pour aider individuellement.

Si l'expérience devait se reproduire, il faudra 2 semaines pleines avec les stagiaires (hors journée d'accueil, bilans, cérémonies officielles), trouver le compromis satisfaisant pour le déroulement de la journée (sachant qu'un horaire convenant à tous, en période de chaleur, sera toujours mission impossible), modifier nombre / répartition / forme des modules afin de viser plus de cohérence et d'efficacité.

#### 1.3. Inscriptions

Le recrutement, fait par le Ministère du tourisme, a dépassé ce qui avait été annoncé et était ainsi en adéquation avec les critères d'EGUED I : groupe fiable, diversifié de par les types de guides, origines, âges et expériences, suffisamment mature pour assimiler l'enseignement.

**Pour EGUEDI : 25 stagiaires, groupe trop important** pour une parfaite efficacité, même si le souhait du Ministère est de former, professionnaliser un maximum de guides notamment « indépendants » et de les responsabiliser dans le respect de la réglementation.

## **2. LA FORMATION**

### **2.1. Journée d'accueil**

Des imprévus ont du être gérés au dernier moment :

- nombre de stagiaires non définitif le 1<sup>er</sup> jour ;
- à **Bobo**, jour férié donc ouverture officielle reportée au lendemain ;
- à **Ouaga**, journée d'accueil considérée comme facultative.

Prévoir une arrivée anticipée des formateurs.

Revoir durée et contenu. Simplifier la présentation par prise de parole de chaque formateur.

A conserver : temps d'échange individuel avec chaque stagiaire, fiche à l'appui.

### **2.2. Les modules**

En raison du choix du Ministère de raccourcir la formation (2 semaines au lieu de 3), chaque module a du être amputé d'un certain nombre de séances : accompagnement groupes 11 au lieu de 23, français/prise de parole 11 au lieu de 22, connaissances locales 12 au lieu de 23, prévention/premiers secours et cartographie/orientation 4 au lieu de 8.

Il s'avère que cette décision a nui à l'efficacité de la formation et a frustré stagiaires et formateurs : obligation de limiter les séquences et interventions des stagiaires, de refuser débat ou échanges par manque de temps, de faire les bilans de façon précipitée.

Difficulté pour EGUEDI à adapter ses méthodes (travailler l'inter disciplinarité entre modules, ajuster régulièrement l'emploi du temps... d'où l'importance d'anticiper avant départ).

Difficulté de mettre en adéquation objectifs de formation, et attentes des stagiaires et institutions officielles.

### **ACCOMPAGNEMENT DE GROUPES**

Malgré la bonne initiative de démarrer la formation par ce thème avec tous les formateurs, et compte tenu des fortes attentes des stagiaires, ce module a souffert d'un manque cruel de séquences. Pour la préparation et l'organisation des sorties terrain, pour le débriefing, mais aussi dans la façon d'aborder les autres thèmes : nous avons traité quelques cas concrets, insisté sur les consignes et leur tri, survolé la logistique, effleuré les différences culturelles, abordé la protection de l'environnement (film à l'appui mais les stagiaires ne se sont pas vus par manque de temps).

Les bilans des stagiaires montrent que nous avons, en partie, répondu à leurs attentes ; mais confirment que la formation globale ne peut se faire sur 2 semaines.

### **CONNAISSANCES LOCALES**

Module difficile à composer et à transmettre. Privilégier les contenus pratiques et proches des besoins concrets des stagiaires, plutôt que les connaissances théoriques pointues.

Module qui pourrait se construire en associant les partenaires locaux.

L'apport du matériel informatique s'avère essentiel pour ce module et doit être développé.

### **CARTO / ORIENTATION**

Vu le faible nombre de séances, s'appuyer davantage sur les attentes des stagiaires et consacrer plus de séances au terrain (repérage sur carte, échelle, légende, orientation, boussole, construction d'itinéraire, etc.).

### **FRANCAIS**

Ce module, qui ne comporte pas d'enchaînements logiques incontournables, est certainement celui qui a pu le mieux s'adapter à une durée restreinte, et à des niveaux de connaissances disparates. De plus, les stagiaires étaient tous francophones, et même si certains avaient des difficultés d'expression ou d'articulation, un travail approfondi sur la linguistique n'était pas indispensable => intervention essentiellement sur les niveaux de langage, la communication et la prise de parole, en s'appuyant sur des thèmes proposés par les stagiaires.

Il aurait été intéressant d'avoir 2 salles pour travailler en groupes de niveaux.

Pour une prochaine formation, nous donnerons à ce module une orientation accrue vers les « différences culturelles » et une meilleure connaissance « de la façon de vivre des clients occidentaux ». Les stagiaires sont souvent demandeurs sur ces sujets.

## PREVENTION / PREMIERS SECOURS

Forte demande des stagiaires car thème peu abordé dans la formation initiale locale de guide. Mais pas assez de séances pour y répondre. L'accent a été mis sur la prévention au détriment d'un peu plus de pratique de premiers secours.

Module demandant certainement d'être étoffé.

### **2.3. Les sorties terrain**

**Bobo** : une sortie dans la région de Banfora (dômes de Fabledougou, cascades de Karfiguela, mausolée de Tiefo Amoro) ; une dans Bobo (mosquée, marché).

**Ouaga** : une sortie à Bazoulé (village, marché et mare aux crocodiles) ; une dans Ouaga (village artisanal et gare pour un groupe, marché et édifices culturels pour un autre groupe).

Difficiles en raison du nombre de stagiaires, de la chaleur, de l'emploi du temps, mais indispensables, positives et à multiplier :

- très appréciées des stagiaires, elles permettent à certains de révéler des compétences ou des qualités qu'ils n'ont pas su manifester dans les séances de travail en salle, et à d'autres de mieux cerner leurs possibilités et leurs difficultés. Les critiques faites aux stagiaires marquent beaucoup plus que les cours en salle, même si les mises en situation sont difficiles pour certains.

- intérêt d'une mise en œuvre diversifiée : une grande sortie en bus et une sortie plus courte en ville permettent d'économiser du temps et des moyens logistiques ; une sortie nature et une sortie ville sollicitent des compétences différentes ; guidage à l'improviste ou appui de guides confirmés permettent un réel échange de compétences

- leurs préparations et évaluations auraient besoin d'être renforcées car elles sont de véritables supports de travail et la mise en pratique des compétences abordées pendant les séances théoriques.

Réfléchir par ailleurs aux séquences en salles qui pourraient avantageusement être remplacées par des exercices se déroulant en extérieur : faire circuler à pied, traverser un marché, regrouper autour du guide ; communiquer dans le bruit ; comment se comporter lors d'une visite, etc. Et autres thèmes inter-modulaires.

Toujours veiller à ce que ces sorties soient adaptées au contenu des séances théoriques et aux besoins des stagiaires.

Et débriefing individuel indispensable.

### **2.4. Pédagogie**

Un peu perplexes au début, les stagiaires ont vite compris l'intérêt des méthodes proposées, et ont apprécié d'être sollicités pour participer activement à leur formation.

Nécessité de travailler en groupe, mais éviter lassitude et répétitivité.

Les jeux de rôle sont un outil apprécié et riche ; ils doivent être cadrés et exploités afin qu'ils aient un réel impact formatif compte tenu du temps imparti.

Les « cours magistraux » ne sont pas adaptés mais ont cependant leur utilité => toujours partir d'un vécu, d'une expérience, d'une pratique pour faire émerger des théories, des connaissances.

Veiller aux idées et images véhiculées par les mots utilisés par les formateurs, pour des personnes ne saisissant pas forcément toutes les subtilités de la langue française.

Pour des séquences ou sujets perçus comme difficiles, pour des (re)mises à niveau, pour donner du temps de parole aux plus réservés, pour limiter le poids de personnalités affirmées, il faut pouvoir travailler en groupe restreint ; cela suppose une seconde salle et deux formateurs « synchrones ».

Le matériel :

- Le vidéoprojecteur est un moyen parmi d'autres mais l'intérêt de son utilisation s'est imposé. Nous devons développer cette pratique et chaque formateur doit construire et adapter ses supports.

- Distribuer davantage documents ou fiches à compléter, sans que ce soit un résumé de séance. Au vu de certaines difficultés à l'écrit, ce serait une aide appréciée et un gain de temps.

- Améliorer nos supports d'écriture et d'affichage pour qu'ils soient utilisables dans toute configuration de salle.

## **2.5. Attestation de stage**

Problème du terme « assiduité », malgré le qualificatif de « totale » ou partielle » validé récemment sur ce document, d'où une remise d'attestation pas forcément représentative de la réalité.

Demande du Ministre de la Culture et du Tourisme d'avoir une attestation plus soignée (qualité du support, noms et signatures des formateurs).

Incident à Bobo où l'attestation a été utilisée pour faire pression sur les stagiaires n'ayant pas réglé leur participation financière, perturbant ainsi la remise et mettant en porte-à-faux le principe de la gratuité de la formation EGUEDI.

## **2.6. Bilans**

Maintenir les bilans individuels écrits et le bilan oral avec formateurs.

# **3. LES INTERVENANTS**

## **3.1. Les stagiaires**

24 puis 23 à **Bobo** et 19 à **Ouaga** (dont 1 femme), âgés de 21 à 54 ans + des agents représentant le ministère du tourisme et l'ONTB.

La quasi totalité avait une expérience plus ou moins grande dans le tourisme, bien que n'ayant eu que peu de formation si ce n'est par le biais de l'ONTB ou de l'association TETRAKTYS.

Les diverses catégories (guides locaux ou nationaux, chauffeurs-guides, indépendants ou guides d'agences burkinabés, maliennes et européennes, directeurs d'agence) étaient représentées.

Ils appartenaient à plusieurs ethnies ou sous-ethnies différentes, ce que nous considérons comme un facteur d'enrichissement ; mais les différences d'âge et les codes hiérarchiques aidant, le fonctionnement lié à des habitudes culturelles qui nous échappent nous a parfois déroutés (par exemple les « parentés à plaisanterie » !) et a entraîné quelques blocages, manifestes à Bobo et plus feutrés à Ouaga, surtout lors de la composition des groupes de travail.

Peu spontanés et méfiants en 1<sup>ère</sup> semaine à Ouaga, plus chaleureux et participatifs à Bobo. Ils se sont montrés coopératifs, volontaires, curieux, motivés, respectueux entre eux ; se sont adaptés à des méthodes nouvelles, et ont établi des liens de confiance avec les formateurs. Deux d'entre eux pourraient être formateurs sur les prochaines sessions.

A une ou deux exceptions près, ils se sont montrés assidus et ponctuels, surtout à Ouaga, où ils ont aussi particulièrement bien respecté les règles de vie en groupe.

Bonne compréhension de la langue française. Expression orale aisée d'une moitié des stagiaires, sans le soutien de notes.

Leurs bilans de stage, positifs, semblent assez personnels et font quelques propositions constructives.

## **3.2. Les formateurs**

8 formateurs à Bobo, 7 à Ouaga ; tous ayant déjà participé à au moins une mission + un travail coordonné entre formateurs de même module avant le départ => fonctionnement facilité de l'équipe, mais peut-être trop nombreuse ?

Difficultés à Ouaga par rapport à Bobo, compte tenu de l'éloignement lieu de travail / hébergement : journées longues, fatigue, réduction du temps de concertation entre formateurs pourtant nécessaire.

## **3.3. Les partenaires locaux**

EGUEDI félicite et remercie ses partenaires qui ont organisé, encadré, suivi, pris en charge ces missions, en assurant ainsi la réussite du projet et sa pérennisation pour le futur :

Le Ministère de la Culture et du Tourisme, en la personne du Ministre Baba HAMA, et de ses Agents.

La Direction Générale du Tourisme, représentée par sa Directrice Générale Rosalie BALIMA et son Directeur d'Etudes Jules ITINI.

L'Office National du Tourisme Burkinabé.

L'Association des Guides de Tourisme de Bobo Dioulasso, en la personne de son Président Luc SERE, par ailleurs Directeur d'Agence.

Les Directeurs d'Agence qui ont participé de près ou de loin à cette formation.

Ainsi que télévision, radio et presse qui ont relayé l'information.

Avec une mention particulière pour :

- La DGT, partie prenante dans ces formations et qui a marqué par sa présence, la participation de ses agents, ses interventions dans différents domaines dont la législation :

ROSALIE : sa venue pour la clôture à Bobo, ses passages quasi quotidiens à Ouaga démontrent son implication. Son soutien et sa caution sont indispensables pour pérenniser la formation.

JULES : son aide dans l'organisation interne des stages a été précieuse. Par sa présence permanente à Bobo, ses passages quotidiens à Ouaga, ses interventions, il signifiait le côté officiel de la formation et a garanti l'assiduité et la ponctualité des stagiaires. Il a été attentif à nos besoins (transports, délégations de ses adjoints, confort).

- SERE (Luc), Directeur d'agence, Président de l'Association des Guides de Tourisme de Bobo : il a mis sa connaissance du milieu des guides et sa générosité au service d'EGUEDI, a piloté discrètement et efficacement toute l'organisation matérielle, tout en suivant activement la formation.

Pour sa volonté de voir aboutir le projet, pour sa ténacité et sa pugnacité permanentes, pour ses interventions pédagogiques, nous lui devons une vive reconnaissance.

A tous, nous adressons nos remerciements pour leur mobilisation, leur écoute et leur accueil, et pour le souhait exprimé de voir se renouveler cette expérience en 2013.

#### **4. LE BILAN FINANCIER**

Les dépenses d'EGUEDI représentent les frais de la délégation de février, ainsi que les frais de visa, frais pédagogiques, prise en charge de pique-niques pour les stagiaires ou de repas et faux frais pour ses partenaires pour les formations d'avril/mai.

Les formateurs ont pris en charge leur billet d'avion, leurs dépenses alimentaires et personnelles.

La DGT et Luc SERE ont assuré la mise à disposition de salles de travail et de leur équipement, les frais d'hébergement des formateurs, leurs petits-déjeuners à Bobo et leurs repas de midi à Ouaga, leurs transports, les locations de bus pour les sorties de terrain. Nous les en remercions vivement.

#### **CONCLUSION**

Malgré les 2 problèmes majeurs évoqués (durée de 15 jours, et 2 sessions à la suite), EGUEDI tire un bilan positif des formations et serait prêt à poursuivre cette collaboration pour de nouvelles missions.

Il revient à présent aux responsables du Burkina concernés de nous faire part de leur bilan et d'écrire la suite de cette histoire...

Synthèse rédigée par Brigitte Moncorgé, le 30 juillet 2012

