ISTHIA

Institut Supérieur du Tourisme
de l'Hôtellerie et de l'Alimentation

UNIVERSITÉ TOULOUSE - JEAN JAURÈS

LICENCES / MASTERS / FORMATION CONTINUE / VAE

COMPTE-RENDU DE SÉMINAIRE

Séminaire européen sur le métier de Gardien de refuge de montagne

Bilan des 10 ans du diplôme universitaire
Gardien de refuge et enjeux à venir du métier

L'Argentière-La-Bessée 15 et 16 mai 2014

ISTHIA, Toulouse School of Tourism, Hospitality Management and Food Studies
BACHELOR / MASTER DEGREES / CONTINUING EDUCATION

www.isthia.fr

UNIVERSITÉ TOULOUSE Jean Jaurès

Université de Toulouse

Datar
Délégation interministérielle à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale

Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

RhôneAlpes

RÉGION MIDI-PYRÉNÉES

club alpin français

AFRAT

UNIVERSITÉ TOULOUSE Jean Jaurès

ISTHIA

S O M M A I R E

1 Motivations et structure du compte-rendu

2 Compte-rendu des interventions et débats

2.1 • Introduction de Joël Giraud

2.2 • Rappel historique du projet

2.3 • Présentation du dispositif pédagogique de la formation de gardien de refuge

2.4 • Table ronde animée : bilan du dispositif de formation et renouvellement de la certification du diplôme universitaire

2.5 • Les grands enjeux de la démarche : travail en 3 sous-groupes

2.6 • Quelles nouvelles compétences pour les gardiens de refuge à l'horizon 2020 et quelle place pour les refuges de montagne au regard des politiques locales, nationales et européennes

2.7 • Perspectives européennes de formation et de recherche sur les refuges en montagne

2.8 • Synthèse et conclusion

3 Les principaux enseignements et sujets d'avenir

1 - Motivations et structure du compte-rendu

Cela fait bientôt quinze ans que les premières formations professionnelles de gardien de refuge de montagne ont été lancées à l'initiative de quelques gardiens pionniers. L'université Toulouse Jean Jaurès a créé un diplôme universitaire de gardien de refuge de montagne il y dix ans et dix promotions se sont succédées pour suivre le cursus correspondant. De plus, un titre professionnel a été reconnu depuis cinq ans déjà au niveau national (RNCP) et doit être renouvelé cet automne.

Durant toute cette période, le contexte a profondément changé : technologies en lien avec le bâtiment refuge en lui-même, technologies utilisées pour la promotion et la commercialisation, attentes des clients, obligations environnementales, cadre réglementaire, coûts et contraintes économiques, montée en pression de la politique européenne. Autant de raisons qui influent sur les contenus de la formation, sur la reconnaissance du métier de gardien de refuge et légitiment la tenue du présent colloque.

Le lieu du séminaire au sein de la Région PACA a sa justification. En effet, cette région soutient la formation des gardiens depuis le début et a facilité le travail de l'Université Toulouse Jean Jaurès - ISTHIA pour l'organisation de ce séminaire dans le département des Hautes Alpes, un des plus dotés en refuges, sur une commune dont le maire, président délégué du conseil national de la montagne, a montré une sensibilité particulière aux questions de refuges.

Le Syndicat National des gardiens de refuge et de gites d'étapes (SNGRGE) a manifesté un fort intérêt pour cette manifestation : 70 gardiens présents sur un total d'environ 300, soit le plus fort rassemblement de gardiens jamais réalisé en France. Les trois régions soutenant financièrement depuis le début le diplôme universitaire (Rhône-Alpes, Paca, Midi-Pyrénées) étaient représentées officiellement, ainsi que la Fédération Française des Clubs Alpins Français (par la présence de son président), les parcs nationaux, des administrations (DATAR), Atout France…

Le présent compte-rendu ne reprendra donc que les points essentiels de ces présentations, développera les interventions n'ayant pas fait l'objet de PWP et fera état des débats qui se sont déroulés sans que ces retranscriptions ne recouvrent un caractère "in extenso". En effet, une certaine sélection a été effectuée par le rédacteur et les correcteurs, dans un souci de rigueur et d'objectivité. Enfin, ce compte rendu se termine par une synthèse qui ouvre sur des sujets et problématiques d'avenir.

2 - Compte rendu des interventions et débats

2.1 • Introduction

Joel Giraud, député-maire de l'Argentière-La-Bessée, se félicite du nombre de gardiens présents, et notamment de la proportion de jeunes gardiens et gardiennes. Il porte une attention particulière à la facilitation de l'accueil de jeunes en refuge, rendue restreinte par l'arrêté "refuges" du ministère de l'Intérieur de 1999, mais ré-ouverte par le décret interministériel de 2007. De même, il est attentif à la mise en place pour les refuges de conditions de sécurité adaptées et raisonnables. Il note la dimension sociale et européenne des refuges, qui peuvent trouver leur place dans une politique européenne de la montagne, mieux reconnue depuis le traité de Lisbonne.

Enfin, il estime que les gardiens ne sont pas seulement des gestionnaires de bâtiments, mais participent aussi à la connaissance et à la gestion du milieu environnant. C'est en cela qu'ils sont des acteurs importants de la montagne reconnus comme tels.

2.2 • Rappel historique du projet

Michel Rouffet, président du comité national de pilotage de la formation des gardiens de refuge, rappelle brièvement le chemin parcouru. Depuis des siècles, la vie en montagne et la traversée des montagnes ont nécessité des points d'accueil (hospices, cabanes,…), mais les refuges ne sont vraiment apparus qu'à la fin du XIXe siècle avec le développement du tourisme et la création du Club alpin Français, qui a joué un rôle de pionnier.

Quant à la démarche de formation des gardiens, elle remonte à quinze ans, à l'initiative de responsables éclairés du SNGRE (Monique Belin, Didier Lacaze, Philippe Lantelme, Jean Claude Armand…), qui sollicitèrent un rapport de l'inspection générale du Tourisme (Bernard Serres 1999). Ce rapport traitait "des bâtiments-refuge", mais aussi des activités qui s'y rattachaient et du métier de gardien, jusqu'alors fort peu défini et peu reconnu. Les objectifs fixés à l'époque restent d'actualité : définir et faire reconnaître les spécificités de la profession, améliorer ses prestations et intégrer les gardiens dans une politique de développement durable de la montagne. Pour cela et selon la méthodologie suivie par l'ADEPFO dirigée par Michel Muro (association de développement des Pyrénées

par la formation), un groupe de pilotage regroupant les gardiens et leurs partenaires (propriétaires, administrations, élus, Université de Toulouse Jean Jaurès) fut mis en place d'abord au niveau pyrénéen puis national. Cette instance organisa un premier colloque à Foix en 2000 et choisit un prestataire qui fut l'Université Toulouse Jean Jaurès /CETIA ; le CETIA étant devenu ensuite l'ISTHIA (Institut Supérieur du Tourisme de l'Hôtellerie et de l'Alimentation). Un référentiel-métier et un programme de formation furent élaborés sous l'égide de l'ISTHIA et dirigés par le comité de pilotage. Ce travail déboucha sur la création d'un diplôme universitaire dispensé par l'université de Toulouse Jean Jaurès (non obligatoire pour exercer) en 2004 sur le site délocalisé de Foix. L'ISTHIA s'appuya sur l'AFRAT à partir de 2005, après la mise en place d'un appel d'offre, pour proposer cette formation une année sur deux dans les Alpes. Pour répondre à la demande des gardiens déjà en poste dans un refuge, un dispositif de validation d'acquis professionnels leur fut proposé en parallèle des sessions annuelles du diplôme universitaire. En 2009, après 5 ans de fonctionnement du diplôme universitaire, la formation est inscrite au registre national des certifications professionnelles, le diplôme délivrant alors un titre professionnel. Cet enregistrement au RNCP et l'acquisition du titre professionnel ont permis de mettre en place le dispositif de VAE (validation des acquis de l'expérience).

Parallèlement, des formations continues (plus courtes, plus ciblées, non diplômantes) se réalisaient dans les différents massifs sur des initiatives locales (cf. ci-après l'exposé de Philippe Godard).

La conscience de la technicité grandissante de la gestion des refuges, de l'intérêt de la formation pour améliorer les résultats économiques, le constat que ce dispositif permettait une reconnaissance grandissante de leur métier et qu'il était adopté par la plupart des propriétaires, finirent par convaincre la majorité des gardiens de s'insérer dans la démarche.

Cependant, le chemin n'est pas terminé et il importe de ne pas perdre les "raisons d'être" des refuges, "porteurs" des valeurs de la montagne. Plusieurs challenges sont à relever : la nécessaire adaptation du dispositif aux évolutions des clientèles et des techniques, la reconnaissance du métier et le renouvellement du titre, l'amélioration des contrats de gardiennage, une collaboration riche avec les autres professions de la montagne et enfin l'internationalisation du métier, démarche entamée lors du colloque d'Aussois en 2010 organisé par Atout France.

2.3 • Présentation du dispositif pédagogique de la formation de gardien de refuge

Pierre Torrente, Directeur adjoint de l'ISTHIA (Université de Toulouse Jean Jaurès), analyse ensuite le dispositif de la formation de gardien de refuge (cf. annexe diapos 6-9). Il souligne notamment la volonté de la profession, l'intérêt du groupe de pilotage, le travail d'écriture du référentiel, la cohérence entre formation initiale, VAE et formation continue ainsi que l'effort de médiatisation du dispositif. Plusieurs enseignements peuvent être mis en évidence à l'issue de de ces 10 ans : le diplôme (et ses sessions de formation) a contribué à structurer une activité et une profession. Il a donc participé à faire reconnaître la profession de gardiens permettant ainsi de créer des liens inter-massifs. A présent, il reste à organiser la profession en branche professionnelle, à développer les synergies avec les autres professions de l'hébergement de pleine nature (gîtes d'étape par exemple), à adapter la formation aux nouveaux enjeux du développement durable et à acquérir une délivrance européenne du diplôme.

2.4 • Table ronde animée par Michel Rouffet : bilan du dispositif de formation et renouvellement de la certification du diplôme universitaire

Philippe Godard responsable du pôle formation continue de l'ISTHIA (Université Toulouse Jean Jaurès) et responsable du D.U. gardien de refuge de montagne, accompagné de Stéphane Amiel et Guillaume Bailly (gardiens de refuge et référents pédagogiques du DU gardien de refuge) et Bertrand Faller (FNCAM) dressent les résultats du dispositif (cf. annexe diapos 10-20) :

Quelques chiffres :

110 stagiaires et étudiants ont été diplômés dont **75%** sont actuellement gardiens ou aides gardiens ; **80 gardiens en activité** ont obtenu le diplôme par validation d'acquis ; **30 gardiens espagnols** ont également été diplômés dans le cadre de **2 programmes européens**, le D.U. ayant été dispensé par l'université de Saragosse.

La formation est constituée de 4 unités d'enseignement : connaissance du milieu montagnard, promotion et communication, gestion et exploitation, stages et note de synthèse. Le cursus comprend 380 heures de formation en centre et sur le terrain de mars à juin (alternativement 1 année sur deux à Foix et Autrans), 2 semaines de stage en refuge au printemps et 4 en été. L'effectif annuel est de 10 à 14 étudiants à profils variés sélectionnés parmi une cinquantaine de candidatures. Ce quota correspond au turn-over estimé des postes de gardien.

Le dispositif a évolué en 10 ans grâce à l'étroite relation mise en place avec les gardiens, le comité de pilotage et l'université de Toulouse Jean Jaurès. L'équipe pédagogique intègre de nombreux professionnels et quelques ajouts au programme initial sont à noter : introduction du stage de printemps, un module de "cuisine", une journée de rencontre avec des professionnels, le renforcement du module "nivologie", l'intégration de la formation HACCP et du permis d'exploitation, l'évolution de la "note de synthèse" et une importance accrue a été donnée aux stages.

Le financement de la formation repose chaque année sur les régions (Midi-Pyrénées, Rhône Alpes et PACA), la FFCAM, les parcs nationaux et les fonds OPCA (pour l'Espagne : fonds FEDER), la DATAR finançant l'animation liée à la formation. B. Faller signale l'implication technique et financière de la FNCAM depuis le début de la démarche, qu'il considère comme bénéfique, notamment devant la technicisation croissante du métier

Par ailleurs, le titre professionnel doit être renouvelé à l'automne 2014. Le dossier a été finalisé par l' ISTHIA, il est actuellement en cours d'instruction au CNCP.

Les VAE font l'objet d'un dispositif d'accompagnement particulier pour les candidats, ce qui est peu fréquent.

Dans le débat qui suit :

Véronique Vacher (présidente du SNGRGE) incite les propriétaires à adopter des rénovations plus simples et fiables des refuges. Des formations minimales pourraient être dispensées aux gardiens et aux bénévoles du CAF qui ne peuvent être compétents dans tous les domaines. Un technicien de suivi pourrait être désigné et un système de télé-conseil mis en place. Dans les recrutements à un poste de gardien, qu'est-ce qui est privilégié : l'expérience ou le diplôme ?

Réponse de la FFCAM : A la FFCAM les 2/3 des gardiens sont actuellement diplômés mais le diplôme n'est pas exigé. En revanche, à qualité égale, le choix se portera sur le candidat diplômé. Concernant les refuges importants, un poids plus fort est donné à l'expérience tout en conseillant aux candidats de passer une VAE s'ils ne sont pas encore diplômés.

Il serait intéressant que les critères de recrutement des gardiens soient précisés par les propriétaires et que ces critères soient respectés par les jurys ! Attention au fait que le retour financier pour le propriétaire ne devienne pas prépondérant !

Quelques questions sont posées :

- Peu de gardiens en formation se voient refuser le diplôme, mais la sélection à l'entrée de la formation est forte.
- Le Marketing a t-il sa place dans la formation ? Pour une partie de leur activité, les gardiens sont des commerçants. Ces aspects sont primordiaux dans la formation.
- Ne forme pas-t-on trop de gardiens ? On essaie de respecter le turn-over mais on ne le connaît pas précisément ; il n'est pas exclu d'espacer les sessions de formation (tous les 2 ans au lieu de tous les ans par exemple) si cela s'avère nécessaire.
- Ne pourrait-on pas améliorer le dispositif d'accompagnement des VAE ? Ce dispositif est encadré par des textes législatifs précis et ne peut pas prendre en considération les particularités du métier de gardien. Un accompagnement spécifique est mis en place par l'université de Toulouse 2 et l'ISTHIA, qu'il serait possible de compléter par un système de parrainage par des diplômés par exemple ou par l'intermédiaire du SNGRGE. Il faut noter que le taux de réussite à la VAE (8/10) est aussi bon que pour d'autres professions et le nombre de candidats reste important par rapport à d'autres diplômes.

2.5 • Les grands enjeux de la démarche : travail en 3 sous-groupes

Sous groupe "Reconnaissance et dé-précarisation du métier"
(animé par Olivier Saint Aman, directeur de l'AFRAT)

La précarité s'apprécie par rapport à un standard. Elle s'estime en fonction de nombreux critères : le statut, la reconnaissance du travail, la trajectoire professionnelle, le revenu, les exigences du propriétaire (contrat). Les contrats de gardien sont très différents : mandat d'un an, affermage de 3 à 6 ans, bail commercial (très rare). Sans dramatiser, un sentiment général de précarité et d'insatisfaction se dégage, lié aux conditions de vie difficiles du personnel dans les refuges, aux circonstances de travail non prévues dans les contrats (congés de maternité, arrêts maladie,…) à la non définition des cas de faute professionnelle, à la faible durée des contrats, aux différences entre les critères d'appel d'offre et ceux réellement appliqués par les jurys de recrutement ou, tout simplement, au défaut de considération et de dialogue par les représentants des propriétaires.

Les gardiens font un effort de professionnalisation. Ils assument des responsabilités juridiques vis-à-vis de leurs salariés. On ne trouve pas toujours la même compétence du côté des propriétaires et cette situation peut se retourner contre eux-mêmes.

Le SNGRGE lui-même n'est peut-être pas assez vivant et assez reconnu.

Il apparaît donc nécessaire :

- de renforcer la crédibilité de la profession en la transformant en une véritable "branche professionnelle" avec son code APE. Les gardiens doivent davantage participer aux activités de leur syndicat ;
- d'établir avec les gardiens une liste des points d'insatisfaction ;
- de participer au développement du dialogue entre propriétaires et gardiens : collaboration pour la construction et la rénovation des refuges, contrats de gardiennage, possibles points à faire en commun en cours de contrat (annuellement ? A mi-contrat ?) ;
- de professionnaliser la maitrise d'ouvrage.

Sous groupe "Inscription territoriale et environnementale"
(animé par Thierry Percie Du Sert, directeur adjoint de l'ARPE Midi-Pyrénées et Pierre Torrente Directeur adjoint de l'ISTHIA)

Il y a nécessité d'inscrire les refuges dans leur territoire naturel et humain. Concernant l'environnement naturel, il est ressenti une exigence de compétence technique, de mise en place de tableaux de bord et de procédures, de cohérence et d'échanges d'expériences au niveau national (cf. expérience des formations et des tableaux de bord environnementaux sur le massif des Pyrénées, animée par l'ARPE Midi Pyrénées).

Par ailleurs, il reste beaucoup à faire à propos du territoire : le refuge est bien là, mais souvent ignoré. Or, il peut être un atout pour l'image de la région si chaque acteur le prend en compte. De fait, le gardiennage devrait passer d'une démarche individuelle à une démarche collective et il serait nécessaire de développer un dialogue entre le territoire et les refuges autour de la passion et des valeurs de la montagne. Ces pré-occupations doivent davantage être prises en considération dans la formation.

Sous groupe "Accueil et information des différentes catégories d'usagers"
(animé par Nils Ginestou, service montagne et Massif Alpin du Conseil Régional PACA et Isabelle Roux, REEMA)

On peut distinguer trois usages principaux du refuge : camp de base d'une ascension, étape d'une itinérance, but en soi pour un jour ou une nuit. Pour chaque refuge, il s'agit de déterminer la nature et le poids de chacun de ces usages.

Comment attirer de nouveaux publics ? En organisant des stages (ex : ateliers d'aquarelle en montagne), des animations (contes, musique, "nuit des refuges", en prévenant les clients) ; en mettant en place des tours (itinérances) et des produits avec les offices de tourisme ; en faisant venir des jeunes (tarifs intergénérationnels grands-parents / petits-enfants, scolaires sous réserve de respecter les réglementations d'accueil et de construction) ; en démarchant des clubs et des comités d'entreprise.

Le rôle du gardien vis-à-vis des usagers est multiple : gestion des conflits, sensibilisation à l'environnement (au bon moment), service, ajouté à tout cela la gestion du bâtiment. Il paraît nécessaire de prévoir dans la formation un module sur l'organisation du temps.

2.6 • Dîner et soirée

En présence d'un musicien. Ce fut un moment d'échanges intéressants par petits groupes.

2.7 • Quelles nouvelles compétences pour les gardiens de refuge à l'horizon 2020 et quelle place pour les refuges de montagne au regard des politiques locales, nationales et européennes ?

table ronde animée par Pierre Torrente avec la participation de :

Véronique Vacher, présidente du SNGRGE, Georges Elzière, président de la FFCAM, Dominique Giard, Parc National de la Vanoise, Jean-Pierre Nicollet, Parc National des Ecrins, Marjorie Lainé, service tourisme durable du Conseil Régional Rhône-Alpes, Thierry Percie Du Sert, ARPE Midi-Pyrénées, Philippe Jugie, Directeur de l'ADT Ariège-Pyrénées.

- **Dominique Giard, Parc National de la Vanoise,** pense qu'il faut trouver un nouvel équilibre entre l'adaptation technique et commerciale de l'offre (problèmes architecturaux et financiers), le respect de l'environnement (eau, énergie, approvisionnement, assainissement, déchets…) et la mission de respect de la singularité de l'expérience du visiteur-client : "ne pas perdre son âme".
- **Georges Elzière, président de la FFCAM,** reprend le thème "Comment ne pas perdre son âme ?". Il pense qu'il est nécessaire de renforcer la capacité des gardiens à observer les clientèles. Chaque refuge est un cas particulier. Comment y faire vraiment découvrir la montagne sans se laisser emporter par la logique du chiffre d'affaires ? Il faut repréciser un vrai projet politique et penser les choix architecturaux. Il faut, dans la formation, aider les gardiens à devenir les vigies d'un tourisme de découverte authentique de la montagne.

- **Véronique Vacher, présidente du SNGRGE.** Longtemps les gardiens sont restés dans l'ombre des guides et accompagnateurs. Ils sont maintenant à l'avant, "passeurs de montagne et de convivialité". Pour cela, il faut qu'ils soient en pleine forme, donc que leurs conditions de vie et de travail soient bonnes. Les gardiens doivent être considérés et intégrés aux dialogues avec les propriétaires et les autres acteurs de la montagne. Ils doivent pouvoir prendre des initiatives. La profession doit avancer soudée. Dans les refuges, ni trop ni pas assez de technologies : laissez vos tablettes en bas ! Notre compétence humaine doit être améliorée : pointue pour les usagers experts, large pour les novices. Nous devons aussi développer notre pratique des langues (gros pourcentage de clients étrangers). Grâce à la technologie et à l'évolution de la société, les refuges, qui étaient les "chandelles" de la montagne, en sont devenus les "phares".
- **Marjorie Lainé, service tourisme durable du Conseil Régional Rhône-Alpes** (cf. diapos 30 à 33). Face au ralentissement de la fréquentation de la montagne, il faut redonner envie de l'explorer notamment par des objets emblématiques comme les refuges. La région Rhône Alpes intervient sur la formation, l'investissement, les associations de jeunes. Les travaux de rénovation se basent sur des enquêtes auprès des usagers, des gardiens et des propriétaires. Les priorités d'actions reposent sur la sécurité, l'accueil (refuge = lieu d'apprentissage à la vie de groupe…), le confort des gardiens, l'impact environnemental, la démarche territoriale inter-acteurs.
- **Thierry Percie Du Sert, ARPE Midi-Pyrénées** (cf. diapos 34 à 40). L'ARPE Midi-Pyrénées intervient depuis 2000 sur l'ensemble du massif pyrénéen concernant les refuges : mise en place d'une base de données environnementale des refuges, édition d'un guide environnemental, animation d'une gestion environnementale avec programme de formation des gardiens, réflexion sur les dynamiques territoriales en lien avec la politique "montagne " de la région.
- **Philippe Jugie, Directeur de l'ADT Ariège-Pyrénées** décrit le système "Qualité outdoor" mis en place en Ariège dans le cadre du programme européen Res'pir en partenariat notamment avec l'ISTHIA. L'objectif général de ce programme est de mettre en place une démarche qualité pour un tourisme durable relatif aux activités de pleine nature dans l'espace pyrénéen transfrontalier via un réseau d'acteurs publics et privés sur deux territoires : l'Ariège et Girona.

Les refuges sont pleinement concernés par ce dossier. L'objectif a été de garder la trame d'une démarche qualité tout en donnant des objectifs et des valeurs portés par tous (dont les gardiens de refuge) et validés au terme de nombreux échanges. Nous avons pu, avec les acteurs, en déterminer les objectifs, les valeurs et engager leur appropriation qui s'en est trouvée amplement facilitée du fait d'une approche de co-construction. Ces valeurs deviennent des piliers et donnent du sens à cette démarche pour les professionnels ce qui en fait pour eux, non pas une intégration dans un label supplémentaire, mais l'ouverture à des perspectives de travail en commun. La démarche de progrès s'est dotée d'un label "qualité outdoor", élément porté initialement par l'ADT et maintenant revendiqué par les professionnels eux-mêmes. En parallèle, cela a permis de faciliter le travail de l'ADT en termes de communication sur les activités de pleine nature et permis aux professionnels de comprendre les mécanismes de cette communication et d'y jouer un rôle. Nous sommes passés d'un système perçu comme unilatéral à un réel groupe de travail.

- **Jean-Pierre Nicollet, Parc National des Ecrins** insiste sur la nécessité d'un observatoire de l'environnement et des pratiques des usagers (élaboré avec l'Institut de Géographie Alpine) dans lequel les gardiens seraient impliqués.

Débat

• On constate de nombreuses initiatives notamment d'observatoires qui, à l'évidence, méritent d'être cordonnées entre les différents massifs. L'ANEM pourrait s'en saisir.

• La question de l'amélioration des contrats de gardiennage est ré-abordée : adapter et préciser les contrats, rallonger la durée, préciser les conditions d'éviction, développer les dialogues gardiens-propriétaires. Georges Elzière est prêt à relancer un travail FNCAM-SNGRGE sur les contrats. Il est souhaité que le même type de réflexion soit mené avec les Parcs nationaux, par exemple au sein de Parcs Nationaux de France. Le comité de pilotage se tournera vers Laurence Chabanis à ce sujet.

• Il est abordé le problème des surcoûts liés à la réglementation et aux autorisations administratives. Marc Carballido, vice-président du Conseil Régional Midi-Pyrénées demande qu'on lui prépare une note sur ce sujet qu'il fera remonter à la présidence de l'ANEM

2.8 • Perspectives européennes de formation et de recherche sur les refuges en montagne

➤ **Stefano Duglio (Université de Turin-Italie)** résume l'important travail d'études et de recherche de l'université de Turin sur les refuges de montagne italiens (plus de 1000 structures) depuis plus de 10 ans, tant sur l'évolution des clientèles (pourcentage de moins en moins fort d'adhérents du club alpin italien), que sur la technicité grandissante de la gestion des refuges. Une charte de qualité a été élaborée. La grande autonomie des régions italiennes en termes de réglementation et de diplôme rajoute une complexité.

➤ **Pierre Torrente (Université de Toulouse Jean Jaurès - ISTHIA)** décrit les possibilités juridiques d'européanisation des formations et du diplôme de gardien de refuge (cf. annexes, diapos 41 à 48) sur la base de la directive 2005/36/CE du 7 mai 2005. Il n'y a pas de reconnaissance automatique des diplômes nationaux et des "mesures compensatoires" seront peut-être exigées dans les autres pays. Il faut pour cela s'adresser au centre NARIC ou ENIC du pays concerné, à défaut à l'ambassade de France. Quatre formes de partenariats sont possibles en termes de diplômes, dont la possibilité de créer un "diplôme en partenariat international".

Cependant ces partenariats doivent surmonter des difficultés de plusieurs ordres : financières, juridiques et organisationnelles. Il faut noter qu'en Espagne, le diplôme universitaire de l'université Toulouse Jean Jaurès a été délivré, dans le cadre d'une coopération, par l'université de Saragosse à 30 gardiens espagnols. L' ISTHIA est prêt à reprendre les contacts avec l'université de Turin pour établir une forme adaptée de partenariat.

2.9 • Synthèse et conclusion

➤ **Michel Rouffet dresse une synthèse des travaux du colloque (voir le point 3 du compte rendu)**

➤ **Claire Bouchet (conseillère régionale PACA déléguée au massif alpin),** affirme la mobilisation de la région PACA sur la politique de la montagne, notamment à travers la mise en place de 39 contrats territoriaux. Ces contrats concernent tant l'investissement que l'accompagnement humain. Les refuges et leurs gardiens y ont toute leur place.

- **Marc Carballido (vice-président du conseil régional Midi-Pyrénées en charge de la montagne),** signale d'abord que la formation des gardiens figure bien dans les compétences régionales tant au titre de la formation professionnelle qu'au titre de la politique de massif (celle-ci devant être renforcée par les prochains regroupements régionaux) ainsi que dans les programmes européens. Il s'agit, pour les refuges, de trouver la bonne adéquation entre "les valeurs culturelles de la montagne" et le modèle économique : harmoniser sans standardiser, tout en permettant de vivre correctement à la montagne. Il insiste sur le rôle d'éducateurs dévolu désormais aux gardiens. Les refuges sont traversés par le dilemme "ville-campagne", le mode urbain ayant tendance à envahir les refuges par sa technologie et les comportements de clientèle. Il faut "faire le tri" ! Il est convaincu que la dimension européenne est le prochain pas à franchir pour les refuges.

  Il s'engage à mobiliser l'ANEM (association nationale des élus de la montagne) et l'AEM (association européenne des élus de la montagne) sur les refuges notamment en termes de cadre réglementaire et d'échanges d'expériences.

- **Pierre Torrente clôt le séminaire,** en remerciant particulièrement le SNGRGE pour sa mobilisation, les élus qui ont soutenu par leur présence la démarche, la FFCAM, les intervenants, les financeurs, la mairie d'Argentière-La-Bessée, Nils Ginestou, Philippe Godard et toute l'équipe d'ISTHIA. Un chemin important a été déjà parcouru, mais nous ne sommes pas au bout. Ce séminaire nous dynamise pour poursuivre !

3 - Le bilan et les sujets d'avenir

- La profession de gardien de refuge de montagne est désormais sortie de l'ombre, notamment grâce au processus de formation et de délivrance de diplômes mis en place et bien reconnu par la majorité des gardiens et acteurs de la montagne. Les gardiens sont devenus des "passeurs" importants des valeurs de la montagne. Mais la reconnaissance du métier reste encore fragile. Il faut d'abord obtenir le renouvellement du titre professionnel (décision courant automne 2014) et travailler à la création d'une véritable branche professionnelle avec son code APE. La mobilisation des gardiens au sein même du SNGRGE doit s'amplifier.

- Les missions des gardiens sont multiples et la formation doit mieux les prendre en compte quitte à être un peu allongée. On ne pourra tout de même pas répondre complètement à tous les besoins et des pré-requis restent nécessaires. Parmi les thèmes à introduire dans les enseignements : l'organisation du temps, la pédagogie sur la vie en groupe dans le refuge et sur l'environnement montagnard, les techniques de gestion du bâtiment (des technologies simples et fiables étant souhaitées, ainsi qu'un système de "télé-conseil"), l'action commerciale vers les clientèles spécifiques de chaque refuge, la collaboration avec les acteurs touristiques partenaires potentiels des gardiens.

- Le cadre juridique des refuges reste encore insatisfaisant et doit être adapté. L'arrêté "refuge" du ministère de l'intérieur de 1999 doit être mis en conformité avec le décret interministériel de 2007 sur les refuges : adaptation des règles de sécurité et sanitaires, facilitation de l'accueil de groupes de mineurs… L'ANEM sera mobilisée sur ces thèmes, que Joël Giraud a également promis de défendre.

- Les conditions de travail des gardiens sont encore perçues par eux comme insatisfaisantes. Le SNGRGE veut lancer une enquête permettant d'établir un "cahier de doléances". Il s'agit d'améliorer les lieux de vie des gardiens, de mieux définir les conditions d'embauche (et de les faire respecter par les jurys de recrutement), de parfaire les contrats (durée, capacité d'initiative, meilleure prise en compte des congés maladie et maternité, précision sur la notion de faute professionnelle et les conditions d'éviction…).

Les gardiens ont le sentiment de ne pas être suffisamment considérés par les représentants des propriétaires alors même qu'ils ont fait un effort de professionnalisation important et qu'ils assument des rôles d'employeurs. Le dialogue entre gardien et propriétaire doit absolument être développé, notamment en cours de contrat, le Président de la FNCAM s'y est engagé. Cette démarche devra être étendue aux Parcs nationaux (débat à monter au sein de "Parcs Nationaux de France") et aux refuges communaux (action qui pourrait être montée avec l'ANEM).

- La formation a permis des contacts professionnels entre les différents massifs français et a fait émerger des lacunes dans cette collaboration inter-massifs : peu d'échanges d'expériences, des outils d'analyse peu cohérents. Le comité de pilotage sollicitera les commissaires de massif à ce sujet.

Enfin, œuvrer à la dimension internationale est de plus en plus incontournable du fait de l'important pourcentage de clientèles étrangères et des situations frontalières des refuges. Un complément de formation en langues (formation continue par massif ?) devient absolument nécessaire et le travail concernant l'internationalisation du diplôme, entamée avec l'Espagne et l'Italie, doit être poursuivi. Il est nécessaire de développer l'intégration de la question du refuge dans les programmes européens. Pour faire suite du colloque d'Aussois de 2010, la mise en place d'un nouveau colloque international en Italie pourrait être envisagée en 2015 ou 2016.

Rédigé par Michel Rouffet, président du comité de pilotage et corrigé par l'équipe de l'ISTHIA, octobre 2014

ISTHIA

Institut Supérieur du Tourisme
de l'Hôtellerie et de l'Alimentation

Campus de Toulouse
5, allées Antonio Machado
31058 TOULOUSE Cedex 09
Tél : +33 (0) 5 61 50 42 30
isthia.toulouse@univ-tlse2.fr

Campus de Foix
4, rue Raoul Lafagette
09000 FOIX
Tél : +33 (0) 5 61 02 19 74
isthia.foix@univ-tlse2.fr

ISTHIA, Toulouse School of Tourism, Hospitality Management and Food Studies
BACHELOR / MASTER DEGREES / CONTINUING EDUCATION

www.isthia.fr

UNIVERSITÉ TOULOUSE Jean Jaurès

Université Fédérale Toulouse Midi-Pyrénées