



Fondation Humanitaire Suisse

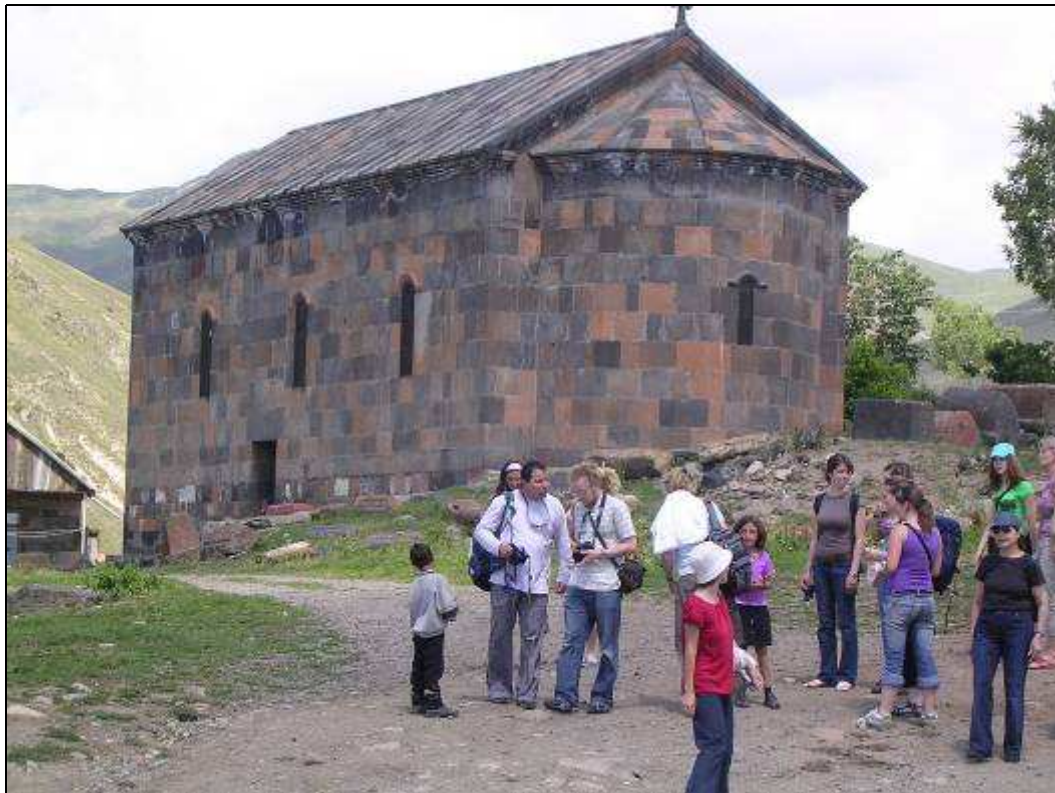
Centre KasaGumri  
Shahumian 69, Gumri, Arménie  
/+374 (0)312/ 5 65 28

[kasagumri@cooperation.net](mailto:kasagumri@cooperation.net) / [www.cooperation.net/kasagumri](http://www.cooperation.net/kasagumri)

---

# *Formation à l'accueil chez l'habitant*

---



Organisation d'un voyage par Kasa – Les touristes sont souvent hébergés chez l'habitant lors de leur visite à Gumri

Gumri 2008

## 1. Titre du projet

Formation à l'accueil chez l'habitant

## 2. Situation (lieux) et bénéficiaires

Lieu : Gumri

Bénéficiaires directs :

- Les propriétaires de Gumri proposant des logements aux standards occidentaux

Bénéficiaires indirects :

- Les touristes
- Les opérateurs du tourisme (tours opérateurs, office de tourisme de Gumri)

## 3. Description

Lors des voyages organisés par Kasa, les voyageurs ont souvent la possibilité de loger chez nos boursiers francophones. Cela permet aux boursiers et à leurs familles de gagner un peu d'argent et de fréquenter des étrangers tandis que les voyageurs découvrent le quotidien des Arméniens. Cette expérience est toujours très appréciée et reste un moment inoubliable du voyage.

De plus en plus de professionnels du tourisme travaillant avec Kasa demandent des adresses de B&B à Gumri mais malheureusement ceux-ci ne sont ni officiels ni professionnels. Avec la création de l'office de tourisme à Gumri, le développement du logement chez l'habitant est à prévoir. Toutefois, une des conditions requises pour développer cette activité est la professionnalisation des propriétaires de B&B.

Le premier besoin est l'apprentissage des langues étrangères (anglais ou français). La plupart du temps ce sont les enfants qui parlent les langues étrangères au sein des familles d'accueil. Cela signifie que s'ils partent travailler ou étudier à Erevan, leurs parents ne peuvent plus continuer d'exercer cette activité. Il est donc impératif que les personnes exerçant cette activité se forment aux langues étrangères (français ou anglais) pour acquérir un niveau basique et communiquer avec les touristes.

Le second besoin est une formation à l'accueil et l'interculturalité. Même si les Arméniens ont conservé une tradition de l'accueil dont la qualité est bien au-dessus de celle de nombreux pays occidentaux, il s'agit ici de raisonner et valoriser l'accueil pour devenir plus professionnels sans perdre l'authenticité. Par ailleurs, certains comportements peuvent déranger ou choquer les touristes et inversement, il est donc primordial de mettre en place des cours sur les différences des cultures. Il ne s'agit pas nécessairement de modifier le comportement des hôtes mais de leur faire saisir les attentes des touristes.

Ces cours seront proposés en priorité aux personnes possédant un logement aux standards occidentaux (douche et sanitaires corrects) afin qu'ils puissent immédiatement proposer leurs services. Kasa ainsi que l'office de tourisme de Gumri nouvellement créé se chargeront de faire la promotion des B&B auprès des opérateurs du tourisme à Erevan et à l'étranger comme auprès des touristes. A cet effet, des réunions avec les propriétaires de B&B et l'office de tourisme de Gumri auront lieu afin de définir les modalités de cette collaboration et éventuellement élaborer une charte de l'accueil.

Cette formation doit durer 4 mois, à raison de 2 cours par semaine de 1h30 :

- 3 mois de cours de langue en français ou anglais (niveau basique)
- 1 mois de cours sur l'accueil et l'interculturalité

Un certificat de participation peut être délivré par Kasa à l'issue de la formation si le participant en fait la demande.

#### **4. Objectifs**

1. Développer et professionnaliser l'accueil chez l'habitant à Gumri
2. Donner les moyens d'augmenter le nombre de touristes logeant chez l'habitant et donc les revenus des propriétaires de B&B
3. Promouvoir les B&B à Gumri

#### **5. Durée prévue et étapes**

La formation dure 4 mois : de janvier 2009 à avril 2009

#### **6. Coûts anticipés**

Le budget est de 400 €.

#### **7. Responsables, intervenants et partenaires**

<b>Responsable du projet :</b>	Hayarpie Hovhannissian		KasaGumri
<b>Professeurs :</b>	Siranouche Darpinian	Français	KasaGumri
	Gurguen Balasarian	Anglais	Contractuel
	Zara Papikian	Interculturalité	KasaGumri
<b>Partenaire :</b>	Office de tourisme de Gumri		

#### **8. Commentaires et annexes**

Calendrier prévisionnel et budget en annexe

#### **9. Date et signatures**

Signature du responsable du projet: .....

Signature du coordinateur du centre : .....

Date et lieu : .....

## Calendrier prévisionnel

Phases	Description du travail	Dates de début et de fin
1. Conception	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation du contenu</li> <li>Conception du planning</li> <li>Publicité</li> </ul>	Du 15 octobre au 30 Novembre 2008
2. Réalisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cours</li> </ul>	Du 1 <sup>er</sup> décembre 2008 au 31 mars 2009
3. Promotion des B&B	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunions avec l'office de tourisme</li> <li>Tarifications</li> <li>Création de brochures à l'office de tourisme</li> <li>Publicité via Kasa et l'office de tourisme</li> </ul>	Du 15 février au 31 mars 2009

## Budget anticipé

Formation Accueil chez l'habitant		Déc 2008 - Mars 2009		N° comptable 177			3.11.2008
Frais de fonctionnement		Nb mois	Coût unitaire	Coût total		390	260
N°	Dénomination		AMD	AMD		EURO	CHF
1	Publicité	1	5'000	5'000		13	19
2	Cours d'anglais	3	15'000	45'000		115	173
3	Cours de français	3	15'000	45'000		115	173
4	Cours d'accueil et interculturalité	1	15'000	15'000		38	58
5	Honoraires responsable	Forfait	20'000	20'000		51	77
	<b>Sous-total</b>				<b>130'000</b>	<b>333</b>	<b>500</b>
7	Imprévus	5%			6'500	17	25
8	Charges	10%			13'000	33	50
9	Administration	5%			6'500	17	25
	<b>TOTAL</b>				<b>156'000</b>	<b>400 €</b>	<b>SFr. 600</b>
<b>Demandé</b>						<b>400 €</b>	<b>SFr. 600</b>