

Préparer une visite guidée

Déterminer le thème de la visite

C'est à dire se poser des questions, quelle est la motivation ?

Ceci nous aide à déterminer si le sujet qui nous intéresse est susceptible de faire une visite.

Quel est l'intérêt scientifique ? Un pan de mur nécessite t-il une visite ? Pas sûr.

Trois critères sont à prendre en compte :

- a) l'aspect scientifique
- b) critère subjectif = intérêt affectif. De l'ordre de la sensibilité
- c) critère commercial

Pour le critère affectif, est ce que les gens sont capables d'entendre ?

Le critère commercial

Est ce que c'est vendable, est ce que je vais pouvoir le vendre ?

Si on se pose ces questions on a plus de chances de réussir

- A qui vais je m'adresser ?
- Quel type de public je recherche
- En cas de visite déconseillé à un type de public, prévenir (ex. pas de 3^e âge, dire dénivelée etc.)

1) Analyse des contraintes

a) Durée de la visite

La durée de la visite peut être imposée par le client, adaptation à faire. Pour une visite de ville ou de village la durée des visites varie entre 1h et 2h/2h30 suivant l'importance du circuit à parcourir et des centres d'intérêts (il n'y a d'ailleurs pas toujours corrélation).

b) Horaire

Il ne faut pas oublier de tenir compte de certaines contraintes horaires ; heures du repas prévu, et surtout horaire d'ouverture des monuments. Sur ce point précis, une mise à jour annuelle est à prévoir.

c) Date

Même remarque que précédemment par rapport à la réactualisation. S'assurer des jours de fermeture, vérifier quand il s'agit d'un jour férié. Attention aux événements

du type marchés, foires, fêtes, qui entraînent des inconvénients style, parking, déplacement plus lent, perte possible si gros groupe, même si cela peut ajouter un intérêt supplémentaire pour la visite. Peser le pour et le contre.

d) Nombre de clients

L'importance du groupe influe directement sur la gestion du groupe, notamment sur le timing. Un car complet (40 à 50 personnes) va occasionner une perte de temps importante dans le déplacement et aux différentes montées et descentes de car, va peut être vous obliger à modifier certains points d'arrêts (problèmes de sécurité, confort ...) et vous obligera de toute façon pour réduire le temps perdu à regrouper plusieurs arrêts prévus.

e) Type de client

Le type de client va conditionner le discours, et vous insisterez différemment sur les centres d'intérêts, suivant:

- sa nationalité (prise en compte des coutumes) - Cas particulier si on ne maîtrise pas de langue étrangère et qu'on vous commande une visite en français, phrases courtes, gérer les arrêts pour laisser le temps au traducteur de transposer, attention au timing deux fois plus long et adapter

- sa profession et son âge le discours sera adapté (ex. si public d'agriculteurs, insister sur le paysage agricole)

- son implantation géographique (citadin ou rural, nord ou sud de la France, les centres d'intérêts et d'étonnement ne sont pas les mêmes).

2 excès à éviter : éviter de traîner sur des faits connus de vos auditeurs (olivades, bugade ... pour des gens du coin, passer trop rapidement sur ce qu'ils ignorent (n'hésitez pas à demander !) et d'une manière générale se méfiez du vocabulaire technique accessible au seul spécialiste. Définissez les termes employés.

Il est évident que dans tous ces cas il s'agit d'une adaptation d'une visite déjà construite, on va seulement insister différemment sur tel ou tel point, approfondir certaines choses au détriment d'autres, faire des comparaisons ... Cela sous entend que d'une manière générale on en sait beaucoup plus que ce qu'on livre dans la visite standard.

f) Lieux

En fonction des lieux visités, attention donc aux contraintes vues précédemment et ajouter les contraintes particulières du lieu : accessibilité, clefs à récupérer si le site n'est pas public, dangerosité, cas particulier des édifices religieux (parler plus bas pour ne pas gêner les prières, attention aux messes...). Certains lieux d'accueil ont une capacité d'accueil réduite, prévoir dans ce cas 2 groupes ou plus et le gérer.

g) Thèmes

Pour les circuits à thèmes, tenir compte des contraintes techniques. Floraison et époque de distillation pour un circuit lavande, lactation des chèvres et brebis pour une visite de fromagerie, époque de cueillette pour un circuit olivier (si on veut voir un moulin en activité), période de ramassage pour la truffe ... Certaines contraintes

ne sont pas rédhibitoires (ex. olivier, circuit littéraire) mais d'autres oui (circuit lavande sans lavande en fleurs..).

h) Moyens de transport

Même si votre visite est statique (visite de ville, pas de déplacement en car), il faut toujours suivant le lieu visité s'assurer de l'accessibilité en car ou imposer un minibus

i) Météo

Même si nous ne pouvons rien y faire, il faut gérer la météo surtout quand elle est mauvaise, aussi bien pour l'acheminement du car au lieu de rendez vous, que durant la visite. Quand c'est possible, prévoir des alternatives en intégrant même avec un surcoût à condition qu'il soit prévu et accepté par le client, des visites de musées ou autres lieux abrités, l'étape dans l'église sera plus longue ... Il se peut que le groupe annule, mais très souvent la visite se fera quand même. Etre réactif et force de propositions alternatives

j) Autres prestations

Cette rubrique va concerner la bonne gestion des rendez vous pour récupérer des clefs par exemple, d'un autre intervenant (l'artisan ou l'agriculteur qui nous reçoit) dont il faut canaliser le discours et lui imposer un timing.

2) Analyse des infrastructures

a) Parking

S'assurer toujours des possibilités de parking (qu'il s'agisse d'un car ou de véhicules individuels - 20 voitures sont aussi difficiles à gérer qu'un car). Quand il s'agit d'un car et que le parking est loin du village ou de la ville, faire avancer le car pour descendre les clients (gain de temps, accès souvent sans intérêt du parking à la ville ...) et se munir d'un plan de la ville ou du village avec les indications des parkings, du parcours que l'on fait avec le groupe, du point de rendez vous) à laisser au chauffeur.

Côté pratique : c'est à ce moment que l'on quitte le chauffeur d'un car, échanger les numéros de portable avec le chauffeur et l'accompagnateur.

b) Toilettes, téléphones, et autres

Les toilettes sont très importantes. Il faut donc savoir les situer, ou mieux donner rendez vous au groupe pas très loin, connaître leurs horaires, jour de fermeture (cas des gares routières ...).

De même que les toilettes un groupe vous demandera assez régulièrement où se trouve la poste, une pharmacie, un distributeur de billets ... tous ces services publics sont donc à connaître même s'ils sont moins importants que les WC.

c) Point Info, OT, SI

Si cela est possible et si le groupe n'est pas trop important, les laisser 5mn à l'Office de Tourisme ou au Syndicat d'Initiative du village ou de la ville afin qu'ils puissent prendre de la documentation, ou mieux encore si vous pensez que cela peut être fermé prévoir de la prendre vous même avant la visite et de la distribuer ensuite.

D'où l'importance des repérages et de leur réactualisation !

3) Analyse des ressources

a) Au niveau de l'espace

Recueillir l'information contenue dans le paysage.

Pour mieux appréhender un site (paysage, ville, village,...) avant même d'avoir pris connaissance de trop d'information (qui nous détourneraient de ce que l'on voit) faire une lecture de paysage. D'où partir ? Si possible d'un point haut, d'où l'on embrasse la plus grande partie du paysage. On peut même très souvent intégrer ensuite cette lecture à la visite de la ville. De ce point on procédera à une description globale. Dans un deuxième temps on fait une analyse de détail et enfin la synthèse. Le choix de la saison n'est pas anodin ; chaque saison apportera son lot d'information. L'hiver par exemple les paysages sont très ouverts et permettent de repérer des éléments invisibles à la belle saison. Les bois de chênes pubescents sont immédiatement repérables, comme les feuillus, les résineux ...

En juin par exemple les genêts en fleur nous apporteront des indications sur des terres anciennement cultivées, mais d'une manière générale la saison la plus adaptée est l'automne où les différences de teintes sont les plus marquées, dans les bois mais aussi dans les zones agricoles (par contre là les natures de culture sont plus difficiles à cerner).

L'idéal serait de refaire sa lecture à chaque saison, qui apporterait chacune son lot d'informations.

Appréciation des aspects environnementaux d'un paysage sous forme d'un tableau avec d'un côté les éléments positifs et e l'autre les éléments négatifs.

Approche sensorielle (odeurs, bruits)

Approche visuelle (lignes EDF, châteaux d'eau, routes, silos, bâtiments industriels)

Approche écologique (proximité de décharge, stockage, dépôts, ..)

Dans ce tableau repérer les côtés plus (ombre, pas de bruit, ..) et les moins.

Autres documents d'analyse

Un conseil, devant un paysage faire un dessin ou croquis. Les photos sont utiles aussi en elles même mais aussi par rapport aux dessins (elle permettent de terminer le croquis chez soi). Le dessin est une interprétation du réel, dont la photo livre un témoignage objectif (même si la personnalité de celui qui la prend se révèle au cadrage, contraste). **Le dessin oblige à regarder**

Enquête orale

La lecture de paysage va poser un grand nombre de questions auxquelles il n'est pas toujours possible de répondre directement sur le terrain. Les réponses à ces questions viendront d'autres sources qui doivent se recouper, les personnes ressources, les habitants du lieu et les sources bibliographiques.

Au niveau des personnes ressources une des démarches à privilégier est de prendre contact avec la mairie de la commune ou un responsable local pour 2 raisons essentielles, se faire connaître et expliquer notre démarche et aussi parce que ce sont souvent des informateurs importants ou du moins dépositaires de documents majeurs (archives, cadastres ...).

La confiance des informateurs est nécessaire à la collecte des informations, il faut donc avant tout, **mettre les gens en confiance**.

Nous ne sommes pas là simplement pour recueillir l'information mais aussi pour **faire partager son savoir et restituer l'information**. Nous sommes donc enquêteurs et informateurs, c'est une situation d'échange qui favorise aussi la mise en confiance.

Nous devons être attentifs à nos présupposés, et privilégier la logique du discours de l'informateur et son propre mode de raisonnement. En fin d'enquête toujours noter les informations telles : nom, profession, âge, situation familiale et professionnelle ... (un agriculteur à la retraite n'aura pas la même interprétation qu'un jeune qui se lance ...).

Pour éviter de se perdre une grille d'enquête est nécessaire (aide mémoire), mais ne doit pas être utilisée comme une logique d'inventaire fastidieuse, il faut s'adapter au terrain, aux personnes...

En conclusion on ne doit jamais utiliser l'enquête orale d'une manière exhaustive, mais toujours la confronter à d'autres enquêtes orales, ou d'autres sources écrites (imprécision de la mémoire..).

Confronter les points de vues

b) Documents écrits

Leur diversité est grande tant par le contenu que par la forme. Nous distinguerons les documents administratifs qui constituent à eux seuls une vaste bibliothèque et les autres.

Le cadastre communal

A consulter soit en mairie soit au niveau départemental pour les plus anciens. Il est toujours intéressant de confronter une version récente et si c'est possible le cadastre napoléonien de la commune concernée (voir fiche p.62, comprendre un paysage). Donne des éléments sur le parcellaire, les propriétaires fonciers, tableau récapitulatif des natures de culture ...

Les recensements de population et documents dérivés.

A consulter en mairie

Les recensements généraux de l'agriculture (RGA)

A consulter à la DDA (Service statistique agricole). Donne des éléments sur les répartitions du territoire.

Les registres de délibérations municipales et état civil

A consulter en mairie.

Les archives départementales

Constituées des dépôts successifs de documents administratifs (mairies...), privés (fonds notariaux ...), ecclésiastiques.

ONF

La bibliographie :

éditions spécialisées (architecture, histoire de l'art, histoire, ...) locales ou nationales

Dans ce domaine et parmi la très nombreuse bibliographie fournie lors d'une formation, certaines 'valeurs sûres' sont incontournables (ex. comprendre un paysage, histoire de la Provence, Provence romane/Zodiaque ...), une flore régionale, B.A.B.A d'architecture.

Dès que l'on choisit une visite de ville ou village, vérifier auprès de la mairie et auprès d'associations locales concernant le patrimoine, si des monographies, thèses ou autres études et relevés (architecture, archéologie..) ont été réalisés et le cas échéant se les procurer.

Production visuelle : photographies anciennes - cartes postales anciennes - tableaux

Comme précédemment l'iconographie reste très importante, on peut en général auprès des personnes du cru (associations, habitants, mairie) se procurer et faire reproduire des photographies anciennes qui nous permettent de bien voir l'évolution des paysages, de l'urbanisation et la comparaison avec une photo actuelle, prise du même point de vue, est riche d'enseignements.

Presse spécialisée

Surtout pour une visite à thème technique ou agricole, la presse spécialisée est un fond intéressant à exploiter.

Bulletin municipaux

Cartes

Cartes IGN au 1/25000^e ou 1/50000^e ou carte géologique

Ces cartes permettront ou d'exploiter la toponymie ou la nature des sols

Internet

- b) **Conférences, et autres visites guidées** : permet des comparaisons et aussi d'évaluer son savoir. Soyez à l'affût des choses intéressantes.

4) Bâtir l'itinéraire et le minuter

Pour construire un itinéraire plusieurs facteurs sont à prendre en compte, repris dans la grille ci dessous.

Il faut prévoir, si l'itinéraire est peu confortable (escarpé, caillouteux, dangereux par endroit...), dès la création du circuit des possibilités de replis, d'aménagements en fonction du public.

Repérer physiquement tous les parcours possibles.

Vérifier qu'il y ait une cohérence globale, c'est à dire qu'il n'y ait pas 3 endroits superbes puis plus rien. Equilibrer les centres d'intérêt.

Lister les contraintes du lieu (2 colonnes + et -) et repérer les côtés +

	<i>Confort</i>	<i>Sécurité</i>	<i>Timing</i>
<i>Tracé itinéraire</i>			
<i>Sens de la visite</i>			
<i>Points d'arrêt</i>			
<i>Point de rendez vous</i>			

Autre point très important dans la construction de l'itinéraire, le timing. Tout doit être minuté et si possible respecté.

Analyse : Ce sont les objets du site. Repérer ce qu'on veut montrer. Etablir une description de tout ce que l'on voit (tableau), déterminer toutes les questions. Rentrer pour un travail de doc.

5) Documents supports

En fonction de la visite il peut être intéressant de fournir au public des supports visuels parmi ceux qui ont été listés précédemment (photos anciennes, plan de la ville, cartes IGN et /ou géologiques).

Par contre pour soi, il est souhaitable d'avoir durant la visite des fiches mémo

Dans une visite que faut-il écrire ?

Ecrire sa visite permet aussi de l'apprendre. Dans tous les cas écrivez, et écrivez beaucoup. En ce qui me concerne, j'écris la totalité de ma visite, mais on peut se contenter de rédiger entièrement l'introduction et la conclusion afin de ne pas bafouiller au départ et de terminer avec fermeté. Entre les deux faire au moins un plan suffisamment précis et détaillé.

Quelques trucs et astuces pour une meilleure efficacité. Emploi de caractères et couleurs différentes pour distinguer le principal de l'accessoire. Mettre en évidence, date, chiffres et citations. Utiliser une présentation claire pour faciliter le repérage, être lisible, utiliser un format et type de papier adapté (style A5 bristol), n'écrire que d'un côté et paginer.

6) Construire son discours - S'exprimer pour communiquer efficacement.

Quand on construit le discours d'une visite, on doit avoir à l'esprit les préoccupations suivantes :

- Trouver un fil conducteur
- Varier les centres d'intérêts
- Trouver les termes adéquats
- Construire correctement ses phrases : phrases courtes, de préférence une seule idée par phrase, éviter les périphrases, surcharges et mots inutiles afin de gagner en sobriété et en intensité.
- Veiller à l'exactitude des formes grammaticales
- Avoir un style agréable
- Evaluer ses propres connaissances, ne pas évoquer les terrains dangereux. Ne parler que de ce que l'on maîtrise
- Être agent d'accueil, et ouvrir sur la suite du séjour
- Si produit journée ménager un temps libre

Parmi les critères de notation, on notera :

- La maîtrise des savoirs
- La rigueur des propos et la qualité de la démonstration
- L'ouverture d'esprit, la force de conviction et la capacité à dialoguer

En fait l'aptitude à délivrer un message clair et structuré fait souvent cruellement défaut et on rencontre souvent des problèmes d'élocution (consonnes escamotées, fin de phrase avalées, mauvaise prononciation), l'abus d'interjections ou tics verbaux [bon, disons, hein, heu, n'est ce pas, d'accord, me semble t-il, si vous voulez..], une

mauvaise gestion du temps imparti (intro fleuve ou parties déséquilibrées), des longueurs et répétitions. Doser le discours en fonction des arrêts.

Certains sont capables d'improviser, qu'ils en remercient la nature car la plupart sont obligés de méditer ce qu'ils vont dire et de s'aider de notes écrites.

Les préoccupations :

Bien utiliser le temps prévu - Proportionner le contenu du discours à la durée dont on dispose. Ne pas déborder ou être trop court n'est pas aussi simple qu'on le croit. Certains traînent et cherchent leurs mots, leur inspiration, 'gonflent' le discours de considérations inutiles. Le trac peut précipiter le débit et donner à l'exposé un rythme trop rapide. Pour se débarrasser de cette angoisse d'être trop juste ou trop long, prévoir quelques idées secondaires que l'on développera ou pas en fonction du temps. Dans tous les cas **surveiller votre montre**.

Par exemple organisation d'une visite de ville.

- Présentation du site (situation, évolution historique et urbaine, fonctions)
- Fil conducteur : si possible ce sera l'évolution de la ville à travers une progression chronologique de l'antiquité à nos jours, ça peut être aussi tout autre chose (fontaines, chapelles, calades ...)
- Variation des arrêts, des thèmes (sauf cas précis ne pas enchaîner toutes les églises), .. mais introduire un monument, la visite de la maison d'un homme célèbre, un quartier, une visite technique (pont, aqueduc..)
- Prévoir un temps libre

7) S'entraîner et tester la visite

Au maximum, avec des amis, de la famille ...

8) Partenariat (Vente, promotion, intervention extérieure, clefs ...)

Avant même de réaliser la visite prendre contact avec les différents partenaires potentiels, à la fois pour résoudre les contraintes techniques(horaires, clefs...) mais aussi pour prévoir la commercialisation ou le support logistique nécessaire pour réaliser des visites au niveau professionnel.

Les OT, sont souvent concernés, ils peuvent peut être prendre en charge au moins la promo et la réservation, soyez convaincants.

Si vous dérangez souvent quelqu'un pour des clefs, n'oubliez pas de temps en temps un petit quelque chose, si vous avez vous même les clefs d'un monument formaliser cet accord par une convention écrite.