

Rapport général N°14

Atelier "Politique des publics" Accueil et gestion des publics dans les musées et sites patrimoniaux Abomey, Bénin, 13 - 17 octobre 2008

Par Diane TOFFOUN

INTRODUCTION

La mise en œuvre du programme « les musées au service du développement » demande de répondre à l'un de ses axes prioritaires, qui est d'amener les musées et institutions assimilées à définir et de développer de réelles politiques de mobilisation et de fidélisation des publics dans leurs structures.

A cet effet, l'Ecole du Patrimoine Africain - EPA a organisé du 13 au 17 octobre 2008 sur le Site des Palais royaux d'Abomey, un atelier sur le thème : « Politique des publics » (qui a abordé l'accueil et la gestion des publics dans les musées et sur les sites patrimoniaux) dont la partie prioritairement développée est l'accueil et la gestion des publics dans les musées et sur les sites patrimoniaux. Cet atelier fait suite aux nombreuses plaintes enregistrées de la part des visiteurs par rapport à l'accueil dans les structures muséales. Il a enregistré une vingtaine de participants (responsables de services des publics, guides animateurs) venus des musées et sites patrimoniaux du Bénin, du Togo et du Niger.

Les principaux objectifs de l'atelier étaient de permettre aux participants d'échanger sur les stratégies de maîtrise des publics et de doter les musées d'outils et de méthodes pour un accueil efficace de ceux-ci. Il s'agissait aussi d'amener les participants à savoir déterminer les activités susceptibles d'intéresser chaque catégorie de publics, et pouvoir identifier les compétences propres aux situations des guides conférenciers.

Le présent rapport succinct de l'atelier comporte les deux parties ci-après :

- I- Déroulement
- II- Perspectives

I- DEROULEMENT

L'atelier a débuté par la présentation des participants et des membres de l'équipe d'encadrement, sans oublié le rappel des objectifs et des résultats attendus.

Les travaux ont alterné théorie et pratique : communications sur différents thèmes, visites du Musée et travaux de groupes.

1. Expression des besoins et outils pour y répondre

Afin de prendre la mesure de la tâche qui incombe aux professionnels des musées et sites patrimoniaux, la parole a été donnée à leurs publics et partenaires potentiels (opérateurs touristiques, artisans, enseignants). Ceux-ci ont exprimé ce qu'ils attendent de ces professionnels quand ils visitent leurs institutions. Ces attentes peuvent être résumées en six points :

- Confort
- Tarifs
- Ressources documentaires et informations :
 - Qualité du discours
 - Harmonisation et régularité
- Renforcement des compétences des guides
- Retombées économiques
- Ouverture sur d'autres formes artistiques et culturelles.

Ces attentes ont fait l'objet de riches débats à l'issue desquels il ressort que les professionnels de musées et sites patrimoniaux sont prêts à répondre aux attentes (réalistes) de leurs publics et partenaires. Ils ont souhaité que leur hiérarchie leur donne les moyens (humains, matériels, financiers...) pour accomplir cette nouvelle mission.

Le public doit constituer une préoccupation majeure pour les professionnels du patrimoine, et pour le satisfaire, il faut d'abord en avoir une bonne connaissance. C'est à cet effet qu'a été abordé, suivant une approche participative, le thème « **connaissance des différentes catégories de publics** » développé par Diane TOFFOUN et Odile COPPEY.

Citant les différentes catégories de publics qu'ils reçoivent, les participants ont pu se rendre compte que définir les différentes catégories de publics s'avère difficile car elles sont variées et se superposent. En outre, la catégorisation ne permet pas toujours de maîtriser l'ensemble des caractéristiques de ces publics.

Les animatrices ont proposé que les publics soient considérés selon les liens d'intérêts qu'ils entretiennent avec la structure culturelle qui constitue un centre de cercles concentriques constitués de classes de publics déterminés par des types d'attentes et par des niveaux de fréquentation. Il s'agit de suivre une grille d'observation qui s'articule notamment autour de la clarté des objectifs, de la connaissance du sujet, de l'expression de l'animateur, de la prise en compte du public concerné, du plaisir du guide et de celui des visiteurs. Ce faisant, quatre catégories de publics ont été identifiées :

- Les publics occasionnels
- Les publics avertis
- Les publics impliqués
- Les publics responsables.

Connaître ses publics ne suffit pas pour les satisfaire ; il faut développer des produits intéressants, novateurs, à même d'attirer et de fidéliser les publics. Ceci explique le choix du thème « outils, méthodes et dispositifs d'accueil », abordé par les mêmes animatrices. Il faut d'abord souligner que le mot "accueil" ne se réduit pas au seul fait de recevoir le visiteur au guichet, mais désigne toutes les actions en relation avec le public.

Suivant la même approche participative, les animatrices ont permis aux participants de citer tout ce qu'ils offrent à leurs publics en termes de produits, pour ensuite procéder à leur classification selon la précision de leur contenu artistique ou scientifique, selon leur degré de proximité avec l'intention artistique ou scientifique, ou selon une spécialisation croissante.

On peut alors distinguer six classes de produits :

- les produits d'information et de promotion
- les produits d'accueil
- les produits programmés
- les produits ciblés
- les produits d'autonomisation
- les produits de transfert et de démultiplication.

Afin de préparer la séance du lendemain sur le thème « **Métier de guidage : compétences requises** », une grille d'observation a été proposée aux participants avant la visite guidée du Site des Palais royaux d'Abomey. Elle servira à analyser la visite et à en tirer les leçons qui s'imposeraient.

2. De la médiation et du marketing dans les musées

Toujours dans la logique de faire acquérir aux participants les aptitudes et outils pour un accueil efficient dans leurs structures, la deuxième journée a été consacrée au marketing et à la médiation (métier de guidage).

La première présentation, « Musée et Marketing » a été faite par M. Ismailou BALDE. Partant des notions générales de marketing, il s'est servi des exemples de marketing dans les pays anglophones d'Afrique, principalement au Kenya (où de nombreux produits sont élaborés avec l'appui des sponsors pour accroître l'intérêt des publics), pour démontrer l'importance du thème. Après les contributions et apports des uns et des autres, il a été recommandé que les musées impliqués dans le présent atelier s'inspirent des cas cités par le présentateur pour prendre des initiatives efficaces à travers des programmes d'animation réalistes afin d'accroître, non seulement le nombre des visiteurs mais aussi leur revenus.

Par la suite, Anne CHAPERON et Ana CALDEIRA de la Fondation ZINSOU ont présenté l'expérience de leur institution en matière d'accueil des publics scolaires. Il est à retenir qu'en trois ans d'existence, cette fondation a, grâce à ses moyens propres et à l'appui des sponsors, mené une offensive efficace surtout envers les publics scolaires. Elle a organisé huit expositions et accueilli 2 millions de visiteurs. Cet exemple révèle la nécessité pour les musées de développer un partenariat bien organisé avec les publics en vue de meilleurs résultats en matière de fréquentation.

L'après midi de cette deuxième journée a été consacré au thème « **Métier de guidage : compétences requises** » développé par Mme Odile COPPEY. Celle-ci s'est appesantie sur les enjeux du guidage et de la communication et a relevé quatre qualités du guide :

- faire savoir
- faire aimer
- faire revenir
- rendre autonome.

Concernant les capacités requises pour une bonne communication, elle a montré qu'il faut savoir choisir un langage cohérent et trouver une voix claire en jouant sur les émotions afin que le message soit accepté et bien compris. Pour y parvenir, le bon guide doit maîtriser son sujet, connaître les techniques d'expression orale, savoir analyser chaque public et s'adapter à ses besoins.

Une courte visite de l'Ambassadeur de France au Bénin et du conseiller adjoint à l'action culturelle a permis de voir quelle sorte de produit (visite guidée) pourrait être proposé à un public occasionnel. Cette visite ainsi que celle effectuée la veille par les participants à l'atelier ont été analysées en guise d'exercice pratique. Des conseils et suggestions ont été dégagés à l'occasion pour améliorer la prestation des guides.

3. D'un cas pratique (le parcours jeune du Musée historique d'Abomey) à une méthodologie d'ensemble

Avant la communication sur le parcours jeune proposé pour le musée et les travaux de groupe prévus pour la troisième journée, une présentation concernant l'impact du tourisme sur les aires protégées a été faite par le capitaine AHONONGA de la Direction des eaux et forêts. Il a fait ressortir les avantages socio-économiques du tourisme dans les parcs

naturels et démontré que ce tourisme comporte des effets néfastes. Il s'agit surtout du braconnage et de la pollution du milieu. Que faire alors pour remédier à ces méfaits ? A cette question, le conférencier a répondu en soulignant la nécessité d'une politique de promotion et de protection qui trouvera son application dans les mesures comme le développement de l'écotourisme, la communication pour le changement de comportement, l'Eco-labellisation.

Le parcours jeune du Musée d'Abomey proposé par M. Ismailou BALDE et Léonard AHONON prévoit :

- Un parcours physique qui est le chemin parcouru par l'enfant du début à la fin de sa visite y compris les contraintes physiques et obstacles (escaliers, dénivellement, barrières, ...) rencontrés tout au long de l'itinéraire.
- Un parcours non physique qui est la masse d'informations reçue par l'enfant, la façon dont elle est transmise, son accessibilité, l'ambiance, les conditions morales et psychologiques créées pour l'enfant tout au long du circuit.

Cinq stations ont été retenues pour le parcours jeune et s'articulent autour de 4 thématiques : les assins, les bas-reliefs, les tentures, les récades. La première est une introduction générale qui retrace la vie et l'organisation du palais.

La présentation de ce parcours a suscité beaucoup d'interventions de la part des participants sur les questions de sa durée et du temps d'attention des publics. Ceci a permis aux animateurs d'apporter des éclaircissements. Des précisions sur la relation problématique, thème et objectifs ont été aussi apportés.

Suite à la présentation de ce parcours jeune, cinq groupes ont été constitués pour y travailler. L'objectif visé par cet exercice est de permettre aux différents participants à l'atelier, de s'inspirer de cet exemple, pour acquérir une méthodologie pouvant s'appliquer à leur structure respective.

La consigne de travail s'est articulée autour de quatre points :

- Quelles problématiques développer autour des thématiques ?
- Quels objectifs donner à chacun des parcours ?
- Quelles activités développer ?
- Comment matérialiser le parcours ?

4. Vers un programme d'actions et un cadre réglementaire

La quatrième journée, conduite par Mme Odile COPPEY, a été consacrée à l'élaboration d'un programme d'actions de médiation. A cet effet, elle est revenue sur les différents produits en relation avec les publics. Les débats menés sur ce sujet ont permis d'établir la correspondance entre produits et publics et de faire remarquer qu'un même produit peut concerner plusieurs publics. Il a été aussi mentionné que tout programme correspond soit à une demande spécifique ou à une offre du médiateur aux publics de son musée. Dans les deux cas, le médiateur ne doit pas se confondre avec les activités conçues à l'endroit des publics.

La seconde partie de la journée a été consacrée au Directeur du Patrimoine Culturel du Bénin qui a présenté les textes réglementant les visites dans les musées béninois. Avant d'aborder la question, il a donné la parole à l'opérateur touristique, M. Dieudonné ETCHISSE qui a exposé aux participants les attentes du secteur touristique. Ce dernier a montré que son secteur fait partie des domaines économiques les plus porteurs du Bénin pour ensuite énumérer quelques insatisfactions qu'expriment les touristes à la suite de leurs visites des musées. Au nombre de celles-ci, figurent la méconnaissance du sujet, une mauvaise

maîtrise de la langue de communication et l'insuffisance de la visibilité des produits disponibles. Les discussions ont révélé la nécessité d'une étroite collaboration entre les opérateurs touristiques et les responsables du patrimoine culturel en vue d'une amélioration de la qualité des prestations offertes aux publics.

Pour sa part, le Directeur du Patrimoine Culturel a fait une présentation sur les conditions de visite et de prise de vue dans les musées. Il a d'abord fait savoir que les règles en vigueur actuellement sont devenues caduques avant d'énumérer les tarifs en cours d'élaboration ainsi qu'un projet de normes devant régir les prises de vue photographiques et cinématographiques. Au cours des échanges menés sur cette question, les exemples du Togo et du Niger ont été évoqués. Il a été ensuite souhaité que la politique des tarifs puisse tenir compte de la qualité des offres destinées aux publics et que la gratuité soit accordée aux écoliers.

5. Synthèse, évaluation

La cinquième et dernière journée a permis de faire le bilan de l'atelier ; bilan qui consistait surtout à partir des acquis (catégories de publics, produits, marketing, parcours jeune...) de la semaine pour concevoir un plan d'actions par institution. Les projets de parcours jeunes assortis de chronogramme élaborés par les participants ont fait l'objet d'analyse et d'amendements afin d'être réalistes et réalisables.

Ce fut ensuite le moment d'évaluer l'atelier en deux items (contenu de l'atelier et logistique).

II- RESULTATS

1. Résultats issus des travaux de groupe

Les cinq groupes de travail constitués ont contribué à l'amélioration du parcours jeune proposé pour le Site des Palais royaux d'Abomey. L'équipe du musée pourra exploiter ces propositions (en annexe) pour finaliser le parcours.

2. Programmes d'actions des institutions

Les musées et institutions présents à l'atelier ont de concert avec les animateurs, établi un programme d'actions dont le suivi sera assuré par la coordination Msd de l'EPA.

Direction du Patrimoine Culturel (DPC) du Bénin

- 1- Assurer le suivi et le contrôle de la programmation des musées
- 2- Restituer le contenu de l'atelier à l'ensemble des musées
- 3- Renforcer la collaboration inter institutionnelle
- 4- Poursuivre le processus de réglementation de la politique tarifaire des musées
- 5- Revoir la politique globale de formation du personnel des musées

Musée Honmè de Porto-Novo

- 1- Créer un conservatoire de danses royales de Porto-Novo
- 2- Mettre en place une documentation spécialisée pour les jeunes
- 3- Créer un parcours jeunes
- 4- Editer des cartes postales

Musée ethnographique et de plein air de Parakou

- 1- Mettre en œuvre un parcours de visite dans les écoles
- 2- Créer un parcours jeunes
- 3- Mettre en place des signalétiques internes et externes
- 4- Créer une bibliothèque pour les jeunes
- 5- Créer une aire de jeu pour enfants

Musée régional de Natitingou

- 1- Editer une plaquette (janvier 2009)
- 2- Mettre en place des signalétiques (mars 2009)
- 3- Ouvrir un village artisanal (février 2009)
- 4- Organiser des journées portes ouvertes
- 5- Créer un groupe de contes pour le musée
- 6- Créer un parcours jeunes sur les Tatas Somba (juin 2009)

Musée ethnographique Alexandre Sènou Adandé

- 1- Restituer l'atelier au personnel du musée (fin Octobre 2009)
- 2- Elaborer un parcours jeunes (fin 2009)
- 3- Installer des signalétiques du musée (fin 2009)

Musée historique de Ouidah

- 1- Restituer l'atelier au personnel du musée (octobre 2009)
- 2- Créer un parcours jeunes (2^{ème} semestre 2009)
- 3- Elaborer un programme d'animation théâtrale pour enfants
- 4- Renforcer l'activité Noël au musée

Jardin des Plantes et de la Nature

- 1- Réaliser un guide de visite pour le jardin
- 2- Finaliser un prospectus du jardin
- 3- Renforcer le partenariat avec les hôtels et les opérateurs touristiques
- 4- Mettre en place des signalétiques pour le jardin
- 5- Créer un parcours jeunes
- 6- Organiser un atelier de castelets pour enfants

Musée historique d'Abomey

- 1- Finaliser le parcours jeune (fin 2009)
- 2- Créer un conservatoire de danses royales pour les enfants
- 3- Renforcer la signalétique
- 4- Former les guides animateurs du musée
- 5- Elaborer et mettre en œuvre un programme Ecole – Musée
- 6- Dynamiser le centre de référence de l'IFAN
- 7- Renforcer le partenariat Musée et opérateurs touristiques

Fondation Zinsou

- 1- Créer une bibliothèque d'art (janvier 2009)
- 2- Collaborer avec d'autres structures muséales et patrimoniales

Musée national du Togo

- 1- Organiser Noël pour enfants au musée (décembre 2009)
- 2- Créer un parcours jeune au musée

- 3- Organiser des vacances utiles au musée par des ateliers pour enfants
- 4- Elaborer un programme Musée – Ecole
- 5- Organiser un atelier pour les autres musées du Togo

Musée national du Niger

- 1- Restituer l'atelier au personnel du musée
- 2- Créer un parcours jeunes
- 3- Former les guides animateurs du musée
- 4- Mettre en place un programme Musée – Ecole
- 5- Organiser des journées portes ouvertes
- 6- Elaborer un programme d'animation pour les jeunes

CONCLUSION

A l'issue de cet atelier international, les participants ont pu aborder efficacement les questions sensibles mais vitales qui se posent à propos des publics et de la médiation dans les musées. Les présentations faites par les encadreurs leurs ont permis de prendre connaissance des techniques d'élaboration des programmes d'animation et particulièrement des parcours jeunes. Ils ont alors fait deux principales suggestions :

- la possibilité de restituer au profit d'autres professionnels, les acquis de l'atelier avec l'appui du MSD ;
- l'élaboration par chaque musée et la soumission au MSD avant fin décembre 2008, d'un parcours jeune.

Les participants, encadreurs, coordonnateurs et personnes ressources se sont alors séparés avec l'espoir de se retrouver dès que possible pour faire le bilan des suites de l'atelier qui les a réunis pendant cinq jours.