

Formation “Méthodologie de guidage” - Compte-rendu

Le Pays d'art et d'histoire du Forez a réitéré, en 2023, sa proposition de formation « méthodologie de guidage » à destination notamment des bénévoles des structures patrimoniales du Forez. En tant que nouveaux bénévoles au Moulin des Massons, Monique et moi-même avons fait le choix d'y participer et vous livrons, par le présent compte-rendu, ce que nous avons pu en retirer...

La formation, animée par **Anne-Christine FERRAND** (Guide Nationale Conférencière), a eu lieu le mardi 25 avril 2023 de 9:00 à 11:30 à Montbrison. Une douzaine de personnes étaient présentes en qualité de bénévoles faisant déjà ou étant susceptibles de faire à terme du guidage :

- Saint Médard en Forez (église et château) ;
- Sauvain (musée de la fourme) ;
- Bussières (musée du tissage) ;
- Saint Romain le Puy (prieuré) ;
- Champdieu (prieuré) ;
- Sail sous Couzan (église restaurée) et
- Moulin des Massons.

En guise d'introduction, Anne-Christine FERRAND a présenté aux participants les objectifs de cette formation que l'on peut résumer ainsi :

Qu'est-ce que guider/accueillir sur un site ? Cette question est essentielle car le guidage est **UN MÉTIER DE SERVICE, UN MÉTIER DE TRANSMISSION. Il sera donc demandé aux futurs guides bénévoles, avec chacun(e) son style, d'accueillir le plus correctement possible**, sans toutefois *“tomber dans les exigences de l'encarté professionnel”*. Avant toute chose donc, **chacun(e) doit se demander s'il(elle) est fait(e) ou non pour le guidage**. La formation proposée doit amener chacun(e) à apporter une réponse personnelle à cette question en lui permettant en quelque sorte de **s'auto-évaluer**...

1- Qu'est-ce qu'un guide conférencier ?

Le guide est là pour **TRANSMETTRE**. Transmettre signifie **“faire comprendre” et non pas “apprendre”**. Le guide est celui/celle qui transmet des connaissances. Le guide doit toujours se *“mettre dans la peau”* des personnes qui vont suivre une visite et écouter pendant 1 heure (d'ailleurs, à terme, la personne qui aura suivi la visite n'aura retenu que 5 % des informations transmises). **La personne qui prend une visite guidée le fait pour comprendre et passer un moment de convivialité.**

Quand le guidage est obligatoire, *“il ne doit pas être subi”*. Il doit au contraire être un moment de **PARTAGE(S)**. Le guide doit être **UN MÉDIATEUR** entre le site et le public. Il n'est pas là pour mettre en scène tout ce qu'il sait. **IL EST AU SERVICE D'UNE DÉCOUVERTE.**

Guider c'est **CONDUIRE** une visite et **SE MONTRER DISPONIBLE.**

2- La visite :

Une visite **SE PRÉPARE** : il y a l'avant visite, le pendant de la visite et l'après visite.

2-1 Concernant la préparation de la visite, 2 cas de figures se présentent :

- soit il y a peu d'informations sur le site : dans ce cas "*on fait avec ce que l'on a*" ;
- soit il y a beaucoup d'informations sur le site : dans ce cas, il faut **FAIRE UN CHOIX** sur ce qui va être raconté au public/sur l'histoire qui va être racontée au public. Il ne va pas s'agir de tout dire : le guide est là pour **DONNER DES CLÉS DE COMPRÉHENSION DU SITE** (par exemple ce qui distingue mon site d'un autre, sa/ses singularités dans l'histoire, etc...). Dès lors, le guide se doit de **connaître le sujet qu'il traite** (même si parfois il doit savoir dire "*je ne sais pas*"), et donc **savoir ce qu'il propose** (soit il maîtrise tout ce qu'il dit, soit il peut, en tant que de besoin, renvoyer sur des repères autres tels que la littérature sur le sujet, d'autres sites, d'autres personnes-ressources au sein de l'association...).

Pour nous aider dans cette préparation à faire un choix sur ce qui va être raconté, il est bon de **SE POSER LA QUESTION DU POURQUOI** : pourquoi ceci, pourquoi cela... On peut "*décrire*", mais on doit dire pourquoi les choses sont là et les situer dans un contexte plus large (tel siècle, ce qui se passe dans ce siècle et ce qui se passe en conséquence sur mon site). Par exemple : pourquoi tant de moulins dans la vallée du Vizézy ? (Cf. réseau en eau dense, plus que la moyenne nationale...).

Ainsi, la question du pourquoi va permettre de faire un tri dans ce que l'on va dire.

A noter : le guide se doit de toujours bien analyser les sources sur lesquelles il s'appuie. Ne pas hésiter à en faire une analyse critique notamment afin de pouvoir faire le tri entre le vrai et le mythe ou la légende. Le guide se doit d'être curieux : il doit lire, aller voir autour... Concernant notre association : connaître l'histoire des moulins, leur histoire locale, les autres moulins... Enfin, le guide ne peut pas tout savoir : il doit savoir dire "*je ne sais pas*" soit parce qu'il n'y pas de sources historiques ou archéologiques sur ce qui lui est demandé, soit tout simplement parce qu'il n'est pas un spécialiste de la question. **Rappel** : le guide est là pour donner les informations principales pour comprendre le site.

Mais attention : "*Une fois que j'ai l'histoire que je conte, je ne débite pas mon truc*" !...

A NOTER : dans la psychologie des personnes qui viennent en visite, ces dernières viennent en 1er lieu pour connaître **AUJOUR'HUI** ce qu'est le site et ce qui s'y passe ; en 2d lieu, **DEMAIN** ce que sera ce site et, enfin, en 3ème lieu seulement, **L'HISTOIRE** du site.

2-2 La visite à proprement parler...

- **ACCUEILLIR** : cela va sans dire mais c'est mieux en le disant... : **REGARDER LES PERSONNES ET LEUR DIRE "BONJOUR" !**
- **SE PRÉSENTER** : "je suis X, Y... **GUIDE BÉNÉVOLE**".
- **DEMANDER QUI SONT LES PERSONNES QUE L'ON ACCUEILLE ET D'OÙ ELLES VIENNENT** (le guide doit, en amont, faire en sorte de savoir à qui il va avoir affaire).
- **INDIQUER LA DURÉE DE LA VISITE et S'Y TENIR**. Le guide se doit d'être rigoureux sur l'heure.
- Prêter attention à **TOUJOURS ÊTRE FACE À SON PUBLIC, ceci afin de garder le contact**. Le public est en contact avec moi de 2 façons : d'une part, **par l'intellect** et, d'autre part, **par l'émotionnel** (la connivence et la chaleur humaine). **La transmission affective est très importante : "guider c'est donner de soi-même. Si on n'aime pas les personnes, on ne fait pas guide !"**.
- **Les styles de guidage** : on distingue 2 types principaux de guidage :
 - soit le guide parle d'un bout à l'autre de la visite avec un temps pour les questions à la fin de la visite. **Ce style n'est pas très bon dans la mesure où il s'apparente à un cours** . N'oublions pas que nous sommes là pour partager. Avec ce style de guidage, **le guide se protège**, alors que le public lui cherche de l'interactivité.
 - soit le guide pose ici et là, au décours de la visite, des petites questions. **Cela crée de l'interactivité avec le public tout en permettant au guide de se faire une idée sur l'attention de son public.**
- **La question du public enfants** : pour les enfants, **le guide ne doit pas se contenter d'adapter le contenu d'une visite à l'origine destinée aux adultes**. En principe, les enfants en âge scolaire jusqu'au CM2 ont une capacité de concentration de **20 minutes**. Pour les enfants, le site ne doit en aucun cas être le prolongement de la classe, mais un lieu de découverte. Anne-Christine FERRAND souligne que les textes à trous généralement proposés aux enfants sont "*de nature à les gaver*". **La visite proposée doit donc comprendre une série de séquences de découvertes** : dire - faire agir les enfants (avec une mallette pédagogique par exemple) - mobiliser de nouveau les enfants par le dire - les faire agir etc...
A noter : ce type de dynamique "marche aussi" pour les adultes. Il faut savoir relancer le public par une observation, un déplacement, etc... et toujours avoir présent à l'esprit que **C'EST AU GUIDE DE S'ADAPTER AU PUBLIC** et pas l'inverse.

Par ailleurs, une formation spécifique pour l'accueil des enfants est préconisée. Le Pays d'art et d'histoire du Forez est en mesure de proposer de telles formations.

2-3 Les situations “spécifiques” susceptibles d’être rencontrées

- **l'accueil de personnes handicapées.** Concernant ce type d'accueil, la bienveillance ne suffit pas. Il est fortement conseillé de se former. Le Pays d'art et d'histoire du Forez est en mesure de proposer de telles formations.
- **LA personne X du groupe qui recherche la confrontation intellectuelle avec le guide.** Dans ce cas précis, le guide doit lui répondre **SOBREMENT**, et si la personne persiste via des questions répétées et précises, on lui indique que certes ses questions sont intéressantes (cela met la personne “en valeur”) mais que l'on prendra un temps avec elle après la visite pour en parler.
- **LA personne qui conteste un dire.** Dans ce cas, il convient de demander à cette personne ce sur quoi elle n'est pas d'accord. Et, en fonction de ses dires, lui faire remarquer que certes ailleurs ce qu'elle avance est pertinent, mais que ses dires ne s'appliquent pas sur le site de la visite pour telle ou telle raison, etc...
- **LA personne qui trouve prétexte, sur le site et au décours du guidage, à tout ramener à l'ésotérique,** à interpréter les choses de manière ésotérique. Dans ce cas, le guide ne doit pas entrer dans le jeu de cette personne et lui signifier simplement : “Certes, ce que vous dites est une interprétation, un point de vue... Toutefois, nous ne sommes pas là pour confronter les points de vues et les croyances personnels”.

2-4 Fin de la visite - Conclusion du guidage

La fin du guidage est le temps du **RÉSUMÉ** des points forts de la visite : on a vu ceci ; ce lieu est cela ; vous pouvez voir d'autres lieux ; etc.... et si le public a aussi été un point fort (sa participation, son attention, ...) ne pas hésiter à le dire aussi.

Après avoir **REMERCIÉ** les personnes, prendre congé.

Si les personnes ont compris le site et ont passé un bon moment, c'est que la visite est réussie... TELLE EST L'HISTOIRE D'UNE RENCONTRE !

3- La question de la responsabilité civile personnelle du guide et celle de l'association :

Ce point très technique sur le plan juridique n'a pas été abordé en détail. Toutefois, les associations, ainsi que les guides, doivent se donner les moyens de connaître, au moins

dans leurs grandes lignes, les principes généraux de la législation y relative. Il doit en aller de même quant à la législation sur les E.R.P. (Etablissements Recevant du Public selon leur type).

Deux points spécifiques ont néanmoins été soulignés sur cette question :

- **tout au long de la visite le guide doit assurer la sécurité de son groupe ;**
- concernant la gestion des groupes d'enfants (scolarisés ou hors temps scolaire) : **il appartient au(x) professionnel(s) de l'Education Nationale présent(s) ou autres accompagnateurs d'assurer l'encadrement des enfants.** Si tel n'était pas le cas, le guide doit prendre à part le(s) professionnel(s) concerné(s) et lui(leur) rappeler que ce n'est pas au guide d'assurer l'encadrement des enfants. Le guide est là pour faire une découverte et non pour encadrer ! Si d'aventure, les encadrants en titre ne parvenaient pas "à tenir" leur groupe, ne pas hésiter à mettre fin, sur le champ, à la visite.

A NOTER : les groupes "*particuliers*" / "*Spécifiques*" peuvent être "gérés" par le Pays d'art et d'histoire. Ne pas hésiter à se rapprocher de ce dernier si besoin.

Fin de la formation.

Notre avis relativement à cette formation :

Une formation **à faire absolument** avant de se jeter dans le bain du guidage, **et à REFAIRE** périodiquement, **voire à RE-REFAIRE** y compris par les guides bénévoles "confirmés".

Gilles ROBERT, le 5 juillet 2023