

Centres d'Interprétation du Patrimoine Culturel

Le Manuel Hicira



hicira

heritage interpretation centres
centres d'interpretació del patrimoni
centri per l'interpretazione del patrimonio culturale
centra voor erfgoedinterpretatie
kulturarvstolkningscenter
centres d'interprétation du patrimoine culturel
centros de interpretación del patrimonio

a driving force for the development of the rural areas in Europe
un motor per al desenvolupament de les àrees rurals d'Europa
un motore per lo sviluppo delle aree rurali in Europa
een ontwikkelingsinstrument voor Europese plattelandsgebieden
en drivande kraft för utvecklingen av landsbygdsområden i Europa
un moteur de développement des zones rurales en Europe
un motor para el desarrollo de las áreas rurales de Europa



Education and Culture

Culture 2000

Centres d'Interpretation
du Patrimoine Culturel

Le manuel Hicira

Barcelone, Juin 2005

ORGANISATEUR



PARTENAIRES PRINCIPAUX



Coordination

Pere IZQUIERDO TUGAS
Jordi JUAN TRESSERRAS
Juan Carlos MATAMALA MELLIN

Auteurs

Herman BAEYENS
Intercommunale Haviland, Belgique
Zoë CHARASSE-VALAT
Conseil Général du Gard, France
Tiziana GRIZZI
Provincia di Mantova, Italie
Erika GHITTI
Politecnico di Milano - Mantova, Italie
Jordi JUAN TRESSERRAS
Universitat de Barcelona, Catalogne
Pere IZQUIERDO TUGAS
Diputació de Barcelona, Catalogne
Britta LEANDER
Tjörns Kommun, Suède
Britta MALMBERG
Tjörns Kommun, Suède
Francesca MASSARI
Provincia di Mantova, Italie
Juan Carlos MATAMALA MELLIN
Universitat de Barcelona, Catalogne
Martina MAZZALI
Politecnico di Milano - Mantova, Italie
Emanuela MEDEGHINI
Provincia di Mantova, Italie
Alessandra MUDU
Politecnico di Milano - Mantova, Italie
Carlo SIMONETTI
Ambiente Italia, Italie
Francesco VERGARA
Regione Sicilia, Italie
Cristina YAÑEZ DE ALDECOA
Govern d'Andorra, Andorre
Stefania ZANNA
Università di Palermo, Italie

Collaborateurs

Eric ADRIEN
Conseil General du Gard, France
Eugènia ARGIMON
Diputació de Barcelona, Catalogne
Beatriz ARIZÓN GONZÁLEZ
Tecnoempleo, La Laguna, Espagne
Leif BERNDTSSON
Sundsby Heritage Centre, Suède
Eva BERTILSSON-STYVÉN
Tjörns Kommun, Suède

Lluís BONET
Universitat de Barcelona, Catalogne
Hugo CASAER
Intercommunale Haviland, Belgique
Alícia CASBAS MARTÍNEZ
Diputació de Barcelona, Catalogne
Michaela CHALUPOVA
National Trust, Slovaquie
Louis DELCART
Intercommunale Haviland, Belgique
Viera DVORAKOVA
ICOMOS, Slovaquie
Cristi FALCÓN
Diputación de Sevilla, Espagne
Fanny FRIGOUT
CAUE Nord, France
Dr. Alberto GARLANDINI
Regione Lombardia, Italie
Jovo GROBOVSEK
Institut for the Protection of Cultural Heritage, Slovénia
Gösta JOHANSSON
Tjörns Kommun, Suède
Lluís OCHOA
Consell Comarcal del Garraf, Catalogne
Loredana PANETTA
Comune di Gerace, Italie
Glòria ROMANÍ
Diputació de Barcelona, Catalogne
Rosa SERRA
Museu de les Mines de Cercs, Catalogne
Daniel SOLÉ LLADÓS
Diputació de Barcelona, Catalogne
Barbara SONCINI
Provincia di Mantova, Italie
Olga SUTORRA
Diputació de Barcelona, Catalogne
Carme RIUS
Diputació de Barcelona, Catalogne
Teresa REYES
Diputació de Barcelona, Catalogne
Rosario RODRÍGUEZ
Diputació de Barcelona, Catalogne
Xavier TIANA CASABLANCAS
Diputació de Barcelona, Catalogne
Carles VICENTE GUITART
Diputació de Barcelona, Catalogne
Maria VIDAL
Ajuntament de Sant Joan Les Fonts, Catalogne

11	1. Le Projet HICIRA.	75	4. Formes de coopération entre centres d'interprétation
	Centres d'interprétation du patrimoine culturel :	75	4.1. Réseaux territoriaux
	un moteur de développement des zones rurales en Europe	77	4.2. Réseaux thématiques
15	2. Que signifie l'interprétation du patrimoine	83	5. Bibliographie
15	2.1. Quelle est l'origine de l'interprétation du patrimoine	89	6. Glossaire
17	2.2. Quels sont les principes de base de l'interprétation du patrimoine	101	7. Associations d'interprétation du patrimoine
20	2.3. L'interprétation comme instrument de gestion	105	Annexe 1
26	2.3.1. Un premier pas : rechercher et répertorier les ressources patrimoniales		Fiche d'indicateurs qualitatifs. Elaborée par B. Leander et B. Malmerg
27	2.3.2. Quelle est l'objectif de l'interprétation La définition de la mission à suivre	109	Annexe 2
28	2.3.3. La définition des objectifs et stratégies		Fiche d'indicateurs d'évaluation de centres d'interprétation du patrimoine. Elaborée par P. Izquierdo, J. Juan Tresserras et J.C. Matamala
28	2.3.4. La formulation des objectifs	121	Annexe 3
30	2.4. Espaces de présentation du patrimoine		Documents d'appui
30	2.4.1. Les musées	123	Lettre Ename ICOMOS, 2004 Lettre Internationale sur le tourisme culturel. La gestion du tourisme dans les zones ayant des patrimoines significatifs, ICOMOS 1999, Mexico. Convention européenne du paysage. Conseil d'Europe 2000, Florence (Italie)
32	2.4.2. Le patrimoine <i>in situ</i>	129	Documentation graphique
33	2.4.3. Le centre d'interprétation		
34	2.4.4. Patrimoine et territoire. Nouveaux modèles : le territoire musée, l'ensemble interprétatif et les parcs culturels		
43	3. Les centres d'interprétation du patrimoine		
44	3.1. Erreurs et problèmes dans les centres d'interprétation		
46	3.2. Considérations à prendre en compte lors de la création d'un centre d'interprétation		
47	3.3. Comment concevoir un centre d'interprétation		
49	3.4. Ressources et moyens interprétatifs		
52	3.5. Le public des centres d'interprétation		
54	3.5.1. Comment attirer les visiteurs		
56	3.6. Les modèles de gestion		
60	3.7. Le personnel		
61	3.8. L'aspect économique		
62	3.9. Comment évaluer et améliorer de manière permanente un centre d'interprétation		
63	3.9.1. Que signifie «le principe de gestion de qualité»		
66	3.9.2. Indicateurs de qualité : exemples		
70	3.9.3. Comment rassembler des informations des utilisateurs		
73	3.9.4. Critères de viabilité		

1

Le Projet HICIRA. Centres d'interprétation : un moteur de développement des zones rurales en Europe

Le projet HICIRA prétend faciliter le travail des administrateurs publics concernant la création et la gestion de centres d'interprétation, en particulier dans les zones rurales d'Europe. Une analyse de la situation actuelle d'un point de vue européen présente des propositions contribuant à déterminer et/ou redéfinir les centres d'interprétation du patrimoine comme installations publiques. Il s'agit également d'explorer la possibilité de créer des réseaux thématiques et des instruments transeuropéens permettant d'améliorer certains aspects comme la gestion, la communication ou la formation du personnel des centres d'interprétation. Cela facilite la coopération entre les différents centres qui peuvent partager leurs expériences, connaissances et ressources.

HICIRA a pu prendre naissance grâce au programme Culture 2000 de la Commission Européenne favorisant le travail en commun des institutions suivantes : la Diputació de Barcelona (Catalogne, Espagne), comme entité coordinatrice, l'Intercommunale Haviland (Flandres, Belgique), la Provincia de Mantova (Lombardie, Italie), la Regione di Sicilia (Italie) et la Mairie de Tjörn (West Sweden, Suède). On compte sur la collaboration, entre autres, du Conseil Général du Gard (Languedoc Roussillon, France) et du Servei de Patrimoni Cultural del Ministeri de Culture (Andorre).

Un des objectifs était de connaître la situation réelle des centres d'interprétation du patrimoine en Europe, en analysant les caractéristiques et les problèmes existants dans ces centres. Ainsi, des critères furent établis concernant les conditions qui devaient être prises en considération lors de la création de nouveaux centres. Il fallait dès lors définir les fonctions minimales et les services à offrir en créant des standards de qualité et d'indicateurs fiables qui permettent d'évaluer les installations fonctionnelles et futures.

Cette étude¹ a été réalisée en deux phases. Dans un premier temps, une analyse qualitative a été menée portant sur un nombre limité de cas. Cinq centres pilotes ont

1. Dans les annexes 1 et 2 sont incluses les fiches de base employées à l'élaboration de cette enquête.

été retenus pour développer des expériences permettant d'améliorer leur gestion : Terra XIX, Centre d'interprétation du Romanticisme à Vilanova i la Geltrú dans la province de Barcelone; le Musée Archéologique de Cavriana dans la province de Mantova; le Palais d'Aumale à Terrasini en Sicile; Sundsby à Tjörn et le château de Beersel à Haviland.

Dans un deuxième temps, une analyse quantitative a été réalisée et consistait en une évaluation exhaustive des centres d'interprétation de patrimoine et d'installations interprétatives. Ainsi, un questionnaire fut distribué dans différents pays européens et incluait des indicateurs concernant les aspects suivants :

- Caractéristiques de l'installation.
- Installations et moyens interprétatifs.
- Accessibilité.
- Services proposés.
- Modèle de gestion.
- Gestion du personnel.
- Gestion du public.
- Gestion économique.
- Participation de la communauté locale.
- Effets sur l'environnement, l'économie et la société (niveaux local et régional).

Ainsi, les résultats obtenus se concrétisent par la publication de ce manuel, avec pour but de contribuer de manière pratique au travail des administrateurs locaux dans la création et la gestion des centres d'interprétation du patrimoine. Dans cette étude, on cherche à évaluer tant les cas ayant du succès que les échecs et les situations conflictuelles, résolues ou non. Ces deux expériences peuvent servir aux planificateurs et aux administrateurs de centres d'interprétation. En réalité, on a tendance à évaluer les exemples de bonnes conduites, qui font déjà partie des stratégies de marketing, non seulement pour positionner une installation mais aussi pour faire la promotion d'une destination précise. On publie rarement des analyses de cas en situations de conflit, les possibilités ou différentes solutions, et encore moins les résultats obtenus suite à la conception de programmes d'amélioration.

Un autre aspect permettant de renforcer le projet HICIRA est le travail en réseau. Dans ce manuel, et comme résultat de l'étude réalisée, on met en évidence l'importance du travail en commun entre les centres d'interprétation. Plusieurs propositions ont été retenues :

- Établissement de réseaux territoriaux de centres d'interprétation.
- Création de réseaux thématiques de centres d'interprétation.
- Projets de coopération internationale.
- Associations professionnelles de l'interprétation du patrimoine.

Une des finalités du projet HICIRA est d'offrir un forum de discussion et d'échange sur les centres d'interprétation pour les professionnels européens du secteur. Un instrument a été ainsi créé pour le projet : www.hicira.org

Ces réflexions ont lieu en même temps que la discussion au sein d'ICOMOS. Cet organisme-conseil de l'UNESCO a rédigé la Lettre d'Ename² consacrée à l'interprétation des endroits ayant une valeur historique patrimoniale qui sera présentée devant

l'Assemblée Générale en Chine en octobre 2005. Les réunions du comité-conseil d'ICOMOS à Bergen (Norvège) 2004/2005 et le 8e Symposium International du Comité nord-américain d'ICOMOS ont eu lieu en mai 2005 à Charleston (Caroline du Sud, USA) et furent deux forums de discussion du document. Un des éléments du débat se concentra sur la réflexion portant sur les différences culturelles sur la conception du patrimoine par les différentes sociétés, ainsi que le rôle du patrimoine sur elles.

Textuellement, dans la Lettre d'Ename, le mot «interprétation» se réfère à l'explication ou à la considération publique, solidement conçue, qui aborde la signification complète d'un endroit aux valeurs historiques patrimoniales, ainsi que nombreux sens et valeurs. L'infrastructure et les services d'interprétation se réfèrent à toutes les installations à caractère matériel, publications, comme les guides, cassettes vidéo, CD, DVD, etc., et aux moyens de communication visant à interpréter le patrimoine. Ils se réfèrent également au personnel assigné à cette tâche.

2. Le nom d'Ename correspond à un petit village flamand dans la commune belge d'Oudenaarde, où ont été retrouvés et conservés des vestiges médiévaux. Au cours des 20 dernières années, Ename a suscité l'intérêt du public et a développé un programme de présentation du patrimoine innovateur, avec la participation des autochtones. L'endroit est géré par l'Ename Center, entité fondée en 1988 comme une association à but non lucratif, qui mène des actions dans le domaine de la recherche sur la conservation et l'utilisation publique des sites archéologiques et des monuments historiques. Ces actions sont menées à Ename et dans d'autres endroits dans le monde.

2 Que signifie l'interprétation du patrimoine

2.1. Quelle est l'origine de l'interprétation du patrimoine

La discipline de l'interprétation du patrimoine est originaire du monde anglo-saxon et plus exactement des États-Unis, suite à la création à la fin du XIXe siècle des premiers parcs naturels. Mais, ce n'est qu'en 1957, lors de la publication de l'oeuvre de Freeman Tilden *Interpreting our Heritage*, que furent et restent aujourd'hui établies les bases de cette discipline (Padró 2002; Morales 1998).

Bien qu'au début l'interprétation était liée à la diffusion des espaces naturels, elle s'appliqua progressivement au concept intégral du patrimoine, étant donné que les aspects culturels et naturels sont indissociables. Cette vision supposa un changement dans les stratégies de valorisation des sites patrimoniaux, particulièrement à partir des années 80. L'écotourisme ou tourisme naturel, le tourisme rural et dans une moindre mesure le tourisme culturel apparaissaient comme activités alternatives face aux modèles de loisir existants. En 1985, l'organisation Heritage Interpretation International fut créée.

L'interprétation est une méthode de travail qui facilite la présentation et l'utilisation sociale du patrimoine et sert à offrir des lectures et des options pour une utilisation active, par le biais de tout type de moyens de présentation et d'animation. L'interprétation naît de quelques témoignages culturels et/ou naturels, matériels ou immatériels développés dans un endroit concret et qui essaient de dynamiser le patrimoine dans son contexte original. À cet effet, on cherche toujours à récupérer «in situ» et dans le meilleur contexte possible les ressources patrimoniales. De plus, on refuse l'idée qu'un objet a une valeur en soi, en marge de sa fonction et de son environnement.

Au sein de l'Union Européenne, l'interprétation a au Royaume-Uni son principal centre de développement. Dans d'autres pays européens, elle se traduit par le développement de l'éducation de l'environnement et les propositions de la nouvelle muséologie,

par le biais de la mise en oeuvre d'écomusées ou de musées communautaires. Morales (2001) met l'accent sur l'intérêt croissant à ce sujet aux cours des dernières années, qui serait lié à plusieurs facteurs : l'augmentation de l'éducation de l'environnement; l'amélioration du réseau d'espaces naturels protégés; la préoccupation et la sensibilisation à montrer le patrimoine culturel et naturel; et l'intérêt chaque fois plus généralisé du tourisme culturel et écologique. À ces facteurs, on pourrait ajouter l'intérêt croissant et la demande du public visiteur qui, peu à peu, recherche des espaces où les valeurs patrimoniales s'accompagnent de valeurs éducatives et récréatives. C'est-à-dire que le visiteur recherche des loisirs alliant patrimoine et tourisme. En Espagne et au Portugal, le financement européen a contribué à la création de centres d'interprétation du patrimoine, particulièrement à travers les programmes Leader et Proder.

À partir d'un patrimoine défini, l'interprétation prétend sensibiliser l'utilisateur et lui offrir des clefs pour une lecture permettant de : voir, explorer, situer, observer, analyser, comprendre, sentir et revivre. Il s'agit en définitive de promouvoir un ensemble d'expériences offrant au public une signification et un fait vécu. L'interprétation se confronte à la froide rigueur rationaliste de la muséologie traditionnelle, et à la recherche de sentiments et de sensations : sensibilisation, passion, émotion, provocation etc. Un des objectifs fondamentaux de l'interprétation est la conservation des valeurs patrimoniales culturelles et naturels (Morales, 2001, 34).

Morales, comme de nombreux auteurs qui ont traité ce sujet, reprend la définition de Tilden (1957) considérée comme la première définition académique de l'interprétation : «l'interprétation est une activité éducative qui prétend révéler significations et relations à travers l'utilisation d'objets originaux, par le contact direct avec la ressource ou par des moyens illustratifs, ne se limitant pas à donner une simple information des faits» (Morales, 2001, 32). À l'époque, cette définition provoqua une certaine polémique par l'emploi du mot «activité». Par la suite, Tilden rectifiera et remplacera éducative par récréative.

Il faut prendre en considération d'autres définitions apportées par différents auteurs. Dean (1994, 6), considère que «l'interprétation est l'acte ou le processus d'explication ou clarification, de traduction ou de présentation d'une compréhension personnelle de l'objet». Quant à Yorke Edwards (1976), il considère que : «L'interprétation possède quatre caractéristiques qui la convertissent en discipline spéciale : communication attrayante, information concise, offrant une présence de l'objet en question et ayant pour objectif de révéler une signification». Cette définition cadre parfaitement avec les trois éléments clés qui, selon Jacobi (2000) jouent un rôle fondamental dans l'interprétation : traduire, jouer et déchiffrer.

Parmi les auteurs qui ont contribué à fonder les bases de cette discipline, on remarque, entre autres, Aldrige (1973). Pionnier au Royaume-Uni, il fait partie de ceux qui ont contribué à propager la discipline de l'interprétation en Europe.

Carrier (1998) établit l'existence de différents degrés d'interprétation associée à une série de trinômes : sensation-perception-interprétation; interprétation-réflexe-réaction; réfléchir-reconnaître; imaginer-interpréter-jouer. Selon l'auteur, il se produit un enchaînement de ces concepts permettant d'obtenir une interprétation de premier et deuxième degré. La sensation, la perception et l'émotion provoquent une interprétation de premier degré, alors que la réaction, la réflexion et l'interprétation font place

à une interprétation peut-être plus profonde. Le visiteur cherche une signification définie de deuxième degré par l'auteur.

Dans le cas de l'Espagne, Jordi Padró (2002) définit cette discipline comme : «une méthode pour la présentation et communication du patrimoine ayant pour objectif de promouvoir son utilisation à des fins culturelles, éducatives, sociales et touristiques». Pour Sánchez de las Heras (2002), l'interprétation est une «méthode offrant des lectures et options pour une utilisation active du patrimoine, par le biais de tout type de moyens de présentation et d'animation». Pour l'Association Interprétation du Patrimoine (AIP), Jorge Morales définit en 1996 l'interprétation suivante publiée par la suite dans son livre Guide pratique pour l'interprétation du patrimoine : «L'interprétation du patrimoine est l'art de révéler in situ la signification de l'héritage naturel, culturel ou historique, au public qui visite ces endroits pendant son temps libre» (Morales, 1999). Mais en même temps, dès son premier numéro du Journal, l'AIP mettait en garde contre le danger d'utiliser le mot «interprétation» ou «centre d'interprétation». Selon les experts, il est prétentieux et provoque confusion chez le public visiteur (AAVV, 1999). «Centre d'interprétation» est la dénomination la plus employée, bien qu'en Irlande, le terme le plus employé est «centre de patrimoine» («heritage centre»). En Espagne, bien que la dénomination «centre d'interprétation» soit employée de manière généralisée, certaines communautés telles que Castille-Leon, utilisent des appellations différentes comme «Classe de Nature» ou «Classe d'archéologie». Ces installations apportent des connaissances sur l'environnement et le patrimoine culturel (espaces naturels ou sites archéologiques pouvant se visiter) et, dans certains cas, fonctionnent comme centres d'interprétation.

2.2. Quels sont les principes de base de l'interprétation du patrimoine

L'interprétation est un outil servant à rapprocher le visiteur du patrimoine. Finalement, il prétend utiliser une série de clés ou codes communs aux visiteurs. Grâce à ces clefs, les visiteurs peuvent mettre en rapport le patrimoine et l'environnement, sentir et comprendre ce qu'ils voient. L'interprétation va bien au-delà de la simple transmission du savoir et des connaissances. Il faut rappeler que les principaux objectifs cherchent à provoquer chez le visiteur une série de perceptions et de sensations nouvelles.

Freeman Tilden, membre du service nord-américain de parcs, et considéré comme le père de l'interprétation, établit les bases de ce concept à partir de six critères fondamentaux publiés dans son oeuvre *Interpreting our heritage* (1957) :

1. L'interprétation doit répondre à des questions en relation avec la personnalité et l'expérience du visiteur.
2. L'information n'est pas interprétation; cette dernière est une révélation fondée sur l'information.
3. L'interprétation se présente sous toute forme d'art, étant donné que tous les arts permettent d'expliquer l'objet.
4. L'objectif principal de l'interprétation n'est pas la formation mais la provocation.
5. L'interprétation doit être capable de montrer «un tout» et pas seulement une par-

tie, et doit essayer de s'adresser et de toucher l'individu également comme «un tout» et pas seulement comme une facette.

6. L'interprétation s'adressant aux enfants doit reposer sur une approche différente. Il ne s'agit pas de simplifier la présentation faite aux adultes.

Le IVe congrès Mondial d'interprétation du Patrimoine qui eut lieu à Barcelone en mars 1995, permit de consolider les nouvelles tendances de l'interprétation :

- Le besoin d'ouvrir le patrimoine à tous les sens de la perception humaine.
- L'importance de chercher constamment à satisfaire le visiteur, en lui offrant de nouvelles expériences, sensations et suggestions à partir des ressources culturelles et naturelles.
- La recherche de la participation active du visiteur, qui ne peut pas être un simple récepteur.
- L'opportunité d'inciter à la connaissance et à la valorisation du patrimoine grâce à l'environnement proche et immédiat de la réalité quotidienne des visiteurs.

L'interprétation, de fait, est un acte de communication qui s'établit entre un émetteur et un récepteur ne partageant pas un même code de langage, et qui pour se comprendre, ont besoin d'un interprète. En d'autres termes, pour qu'un visiteur profite de l'expérience sur le site archéologique, il est nécessaire qu'un archéologue ait préalablement effectué une fouille archéologique systématique et qu'un interprète ait transformé le rapport de l'archéologue en discours compréhensible, et par conséquent, agréable au public. Cette définition des objectifs et des finalités se rapproche de la définition de Peart dans *Interpretation Canada*, capable de définir l'interprétation comme processus de communication, sans définir ses fins et ses objectifs (Peart 1977; Morales 2001, 34).

Ci-après, nous résumons la proposition de Morales (2001, 53) comme modèle pour le XXIe siècle, extraite de l'oeuvre *Internationale for the 21st Century* (Beck et Câble 1998), qui établit quinze principes actualisés de la vision d'Endos Mills et Freeman Tilden :

1. Pour réussir à éveiller l'intérêt des visiteurs, les interprètes guides doivent être capables de mettre en relation le message et les expériences possibles des visiteurs.
2. Il ne s'agit pas de faire passer un message mais de révéler une vérité et un sens profond.
3. Informer, distraire et illustrer. Ces propositions doivent être présentes dans n'importe quel dessein d'interprétation.
4. Nous devons réussir à inspirer et provoquer le visiteur pour agrandir son horizon.
5. Il faut présenter l'interprétation comme un tout, et l'adresser à l'individu de la même manière, comme un tout.
6. L'interprétation pour enfants, adolescents et personnes du troisième âge devra être envisagée de manière différente.
7. Revivre le passé, pour que le présent soit plus agréable et que le futur acquiert une plus grande signification.
8. Utiliser les nouvelles technologies avec attention et précaution pour révéler le monde d'autres manières passionnantes.
9. La qualité du discours doit être fondée sur la recherche comme base d'un bon discours, tant au niveau de la qualité que de la quantité.

10. La qualité du discours sera en relation avec la connaissance de l'interprète sur les techniques de base de la communication.

11. Les textes interprétatifs doivent être compréhensibles pour le lecteur. Ils doivent être capables de transmettre au lecteur ce qu'il aimerait savoir, avec autorité, respect et humilité.

12. Un programme interprétatif doit compter sur l'appui politique, social, financier, administratif et volontaire pour qu'il ait du succès.

13. Un des objectifs de l'interprétation est de réussir à stimuler les visiteurs, inspirer un désir de beauté, élever l'esprit et apaiser l'idée du besoin de conserver ce qui est interprété.

14. Les interprètes doivent être capables de promouvoir d'excellentes activités interprétatives à travers des programmes et des services bien conçus et créés de manière intentionnée.

15. La passion est l'ingrédient indispensable à une interprétation puissante et effective.

En général, l'interprétation est un système de décodage des messages qui ont des niveaux de complexité très différents et sont fortement ambigus. Dans tous les cas, l'interprétation se traduit toujours par un acte de communication. Nous interprétons pour faire connaître quelque chose et pour le rendre intelligible.

L'interprétation, appliquée à l'exploitation touristique du patrimoine d'un endroit particulier, apparaît comme réponse au besoin de chaque territoire de se positionner face à ses concurrents. De cette manière, l'interprétation se transforme en instrument de planification dans le cadre de stratégies de développement territorial. Elle atteint une plus grande complexité car, bien qu'elle puisse s'appuyer sur une objectivité scientifique, l'interprétation du territoire est toujours une arme idéologique qui peut affecter directement la vie de la population. Dans cette dimension, l'interprétation est un instrument fondamental pour définir les politiques d'intervention et d'utilisation sociale du patrimoine. De plus, la base pour développer des politiques de commercialisation et d'exploitation touristique.

Si l'interprétation d'un territoire s'avère être plus qu'un simple divertissement intellectuel, un plan d'action doit être mis en place : un pari pour un discours concret et communicatif et pour un système ponctuel de présentation et de gestion des ressources.

En ce sens, la lettre Ename, en annexe à la fin de ce document, se base sur sept principes de base :

1. Accès et accueil. L'appréciation des endroits appartenant au patrimoine culturel est un droit universel.¹ La considération publique de sa signification doit être facilitée.

1. Selon les principes établis dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies (1948), toute personne a le droit de «participer librement à la vie culturelle de la communauté». La Déclaration d'ICOMOS, adoptée à Stockholm (1998) signale, de plus, que «le droit au patrimoine culturel est une partie intégrante des droits de l'homme» et que ce droit «implique certaines tâches et responsabilités pour les individus et les communautés, ainsi que pour les institutions et les états».

tée par une interprétation efficace, toujours stable, impliquant un grand nombre de communautés associées à ces lieux, ainsi que visiteurs et groupes intéressés.

2. **Sources d'information.** L'interprétation des lieux patrimoniaux doit être fondée sur une évidence systématique et bien documentée, recueillie en accord avec les méthodologies scientifiques acceptées. Ces dernières utilisent des sources traditionnelles des cultures vivantes en adéquation avec chaque endroit.

3. **Contexte et situation.** L'interprétation des lieux appartenant au patrimoine culturel doit se référer à son plus large contexte et à sa dimension sociale, culturelle, historique et naturelle.

4. **Authenticité.** L'interprétation des lieux qui font partie du patrimoine culturel doit respecter l'authenticité, en accord avec le Document de Nara (1994).

5. **Développement équilibré.** Le plan d'interprétation d'un lieu ayant une valeur patrimoniale doit être sensible à l'environnement culturel et naturel. Parmi leurs objectifs principaux, il faut inclure le développement équilibré et cohérent, d'un point de vue social, économique et de l'environnement.

6. **Participation.** L'interprétation des lieux appartenant au patrimoine culturel doit impliquer tous les groupes et communautés concernées de manière active.

7. **Recherche, éducation et formation.** L'interprétation d'un lieu qui fait partie du patrimoine culturel exige un travail continu de recherche, formation et évaluation.

2.3. L'interprétation comme instrument de gestion

L'interprétation est une réponse à la crise de la muséologie dite traditionnelle. Ainsi, Puydebat et Dupont (1997)² semblent attribuer son introduction en Europe à une reformulation des modèles d'intervention et de gestion du patrimoine.

Viel (1997), directrice de Parcs Canada, une institution pionnière en matière d'interprétation, offre les clés au processus logique de toute intervention : premièrement conserver, ensuite valoriser et enfin interpréter. Dans la première de ces trois étapes, la recherche joue un rôle fondamental, puisqu'il donnera authenticité au projet. En second lieu, il faudra redéfinir le patrimoine toujours en tenant compte des formules pour faire participer le public. Cette étape intermédiaire permet de mettre en valeur et de transmettre la connaissance du patrimoine. Finalement, vient le tour de l'interprétation. Pour des raisons économiques, culturelles et touristiques, la communauté s'empare à nouveau du patrimoine (ou quelques stakeholders) et définit la nouvelle mission. Par conséquent, en fonction des ressources, de la communauté locale et des stakeholders, ce processus variera pour chaque situation. Citons Viel qui affirme que «l'interprétation nous permet d'entrer en contact avec la valeur, non seulement scientifique mais aussi spirituelle».

Pour Viel (2000), la gestion d'un centre patrimonial, devrait utiliser l'interprétation

2. Directeurs du Premier Colloque International sur l'Interprétation du patrimoine, Colloque de Château d'Auvers (Auvers-sur-Oise), France, 3-4 Décembre, 1996.

comme instrument de gestion, destiné à atteindre les objectifs principaux de communication avec le public. Si on reprend les définitions de l'interprétation précédemment citées, on constate que l'interprétation contribue à présenter le patrimoine de manière compréhensible et attrayante. Elle est capable d'offrir une lecture, une traduction à travers des codes qui seront communs au public. En même temps, dans la perception du patrimoine, elle cherche à provoquer chez le visiteur des sensations et des émotions. En définitive, elle sert de stratégie ayant un double objectif : d'une part, la conception et gestion même du site et, d'autre part, la gestion en relation avec l'obtention et la gestion des visiteurs.

Les instruments de gestion contribuent à mettre en oeuvre et à exécuter toute une série de décisions raisonnables avec les activités et programmes prévus. L'interprétation comme discipline permet d'agir dans une direction déterminée pour atteindre les objectifs fixés qui se centreront sur l'exploration des valeurs de la ressource. Sa bonne exécution suppose que les biens ne seront pas exposés à une détérioration provoquée par les utilisateurs. Il faut en définitive que le visiteur comprenne, expérimente et sente la nature du site visité, «l'esprit de lieux», pour pouvoir en profiter de manière respectueuse et surtout non destructive. Protéger et montrer peuvent être en contradiction, tout comme la jouissance et la conservation. L'utilisation de l'espace par le public visiteur peut entraîner une dégradation des ressources patrimoniales. Pour cette raison, il est nécessaire d'établir une gestion équilibrée entre conservation-protection et les activités interprétatives destinées au public. L'information, en ce sens, peut être un instrument efficace pour encourager l'utilisation appropriée des espaces naturels et des équipements culturels, à travers des programmes éducatifs favorisant la conservation et les valeurs.

Pour conclure cet alinéa, nous reprenons les cinq prémisses introduites par Morales (2001) de l'interprétation comme instrument de gestion :

1. Elle favorise un comportement en accord avec le lieu, en faisant prendre conscience de l'importance de le conserver, tout en provoquant et en persuadant.
2. Elle favorise une bonne utilisation de l'espace –avec des conceptions adéquats–, en concentrant ou en dispersant les visiteurs.
3. Elle peut être utilisée pour expliquer certains aspects de la gestion même.
4. Si l'interprétation est bien exécutée, elle peut servir à promouvoir –honnêtement– une bonne image de l'institution.
5. Elle permet d'économiser sur les budgets d'entretien.

Comme nous avons pu le constater jusqu'à présent, l'interprétation comme méthodologie peut constituer le fil conducteur nécessaire à la cohérence de tout projet. En partant de la méthode de l'interprétation, la présentation et la communication du patrimoine au public sont développées. Mais en même temps, l'interprétation peut servir à organiser tous les services intangibles, comme la propre expérience du visiteur, et les services tangibles se référant au patrimoine, comme les services et les activités.

Comme le note Padró (2002, 42), l'interprétation apparaît comme une alternative aux théories muséologiques traditionnelles en crise, et se présente comme une nouvelle option de gestion et de dynamisation du patrimoine culturel et naturel toujours in situ, associé à son contexte. Dans les techniques de présentation du patrimoine traditionnelles, l'objet est l'acteur principal. En revanche, du point de vue de l'interpréta-

tion, le patrimoine n'est pas présenté hors de son contexte et de son environnement qui nous offre souvent certaines clés. Pour cette raison et parce que le patrimoine n'est pas un fait isolé, elle fait partie intégrante d'un paysage et d'un contexte socio-économique. Il est nécessaire d'établir des projets patrimoniaux dans le cadre de stratégies globales de développement territorial, en analysant la gestion et l'exploitation rationnelle des ressources culturelles et naturelles en partant de critères soutenus. Ces stratégies conduiront à des actions bien établies qui peuvent contribuer non seulement à la conservation, amélioration et préservation du patrimoine, mais aussi à l'enrichissement endogène du territoire. Cette augmentation de richesse se traduit par la mise en marche et l'amélioration de services pour la population résidente et par la création d'une nouvelle source d'emploi. Par conséquent, il ne s'agit pas seulement de créer de nouveaux produits culturels, qui soient de nouveaux centres d'attraction touristique et qui garantissent une utilité sociale du patrimoine, mais aussi d'envisager et de gérer le patrimoine. Cette gestion se réalisera à travers une série de stratégies destinées à encourager un tourisme durable, qui bénéficie directement à la société, et qui a un retour satisfaisant sur le patrimoine.

Pour Morales (2004), l'interprétation du patrimoine comme méthode offre des techniques facilitant le rapprochement entre le patrimoine et la société, avec quelques particularités qui lui donnent un caractère et la transforment en discipline : les destinataires (le public général «visiteur»), le contexte (un lieu d'importance patrimoniale visité par le public), les formes et le style (persuasion, séduction, inspiration, provocation). Pour une plus grande effectivité, elle devra remplir une série de conditions :

- Elle doit être capable d'attirer et de soutenir l'attention du visiteur.
- Le visiteur doit comprendre une partie de l'information et doit la retenir.
- Cette information doit permettre au visiteur d'adopter une attitude respectueuse et réceptive envers le patrimoine.

Duclos commentait à F. Pessoa, dans le prologue du livre de Prats : «la véritable nouveauté durable est celle qui reprend tous les fils de la tradition et tisse une toile que la tradition ne pourrait pas tisser» (Prats, 1997, 22). La logique symbolique que nous attribuons au patrimoine, ajoutée à la nouvelle orientation économique qui a été progressivement incorporé, oblige à introduire dans la planification interprétative en plus du patrimoine, des concepts de base associés comme : l'identité, l'économie et la société. En ce sens, la planification de l'offre patrimoniale doit partir de trois prémisses de base (Miró, 1997, 34) :

- **La relation entre patrimoine et identité** : Comment le patrimoine peut agir ou agit comme élément générateur d'image et d'identité territoriale.
- **La relation entre patrimoine et économie** : Comment garantir la rentabilité des investissements en patrimoine.
- **La rentabilité entre patrimoine et société** : Dans quelle mesure le développement d'une offre patrimoniale contribue à améliorer la qualité de vie de la population. (Miró, 1997, 34).

Un Plan d'interprétation, dans les grandes lignes, nous conduira du diagnostic,

de l'analyse de la ressource et du territoire concerné (au niveau culturel et du secteur tertiaire), permettant de construire le fil de l'histoire que nous souhaitons transmettre, à la définition des éléments nécessaires à la création et institutionnalisation d'un nouveau produit de tourisme culturel (Miró, 1997; Morales, 1998; Ballart et Juan-Tresserras, 2001). Nous proposons le schéma suivant concernant l'organisation.

Analyse/diagnostic. Il s'agit de mieux connaître la réalité et le potentiel de notre ressource patrimoniale dans trois grands domaines : le contexte social, économique et culturel et l'analyse de la demande interne et externe. D'une part, elle nous permettra de définir le diagnostic des ressources et de son contexte. D'autre part, l'analyse détaillée des dynamiques territoriales (avec toutes ses possibilités et variantes) et des dynamiques sectorielles (du point de vue de sa dimension culturelle, sociale, juridique, économique et professionnelle), nous permettra d'identifier les principaux aspects positifs et négatifs du territoire, ainsi que les influences extérieures pouvant affecter son développement.

Conceptualisation du projet. En partant de l'analyse antérieure et en fonction des intérêts détectés, la description et la teneur du projet seront nécessaires et fixeront les objectifs et les critères d'action.

- Analyse des ressources.
- Conception, aspects spécifiques et degré d'innovation.
- Définition des objectifs qui devront correspondre aux finalités établies et au contexte culturel, social et économique.
- Définition des critères d'action et élaboration des lignes stratégiques pour pouvoir matérialiser les objectifs.
- Critères d'interprétation et de communication de l'offre touristique.
- Sélection des segments du marché pour communiquer l'offre.

Développement du projet. Définition des procédures concrétisant les lignes stratégiques et conception des moyens, équipements et programmes : le processus de création permet de passer de la thématique au schéma d'exposition et d'élaborer la mise en scène. À partir de la conceptualisation, les actions devront être définies pour entreprendre les lignes directrices établies. Elles devront également obtenir un développement durable et la promotion intégrée de l'offre touristique structurée sur différents fronts :

- Exposition garantissant l'authenticité, l'expérience et la transmission du savoir.
- Interprétation (planification de la présentation, communication et exploitation des ressources culturelles, routes, itinéraires, services et équipements).
- Protection et conservation du patrimoine (actions réglementaires et de sensibilisation, mesures de conservation et d'entretien).
- Aménagement touristique (centré sur la signalisation, aménagement de l'espace touristique, services de base et complémentaires, etc.).
- Marketing et communication (image, promotion, accueil et information, planification de publics et moyens).
- Objectifs de communication (définition des personnes ciblées).
- Mécanismes de gestion (structure de gestion, formes de financement, bénéfiques

induits, promotion de l'emploi, ressources humaines, indicateurs de gestion et évaluation).

- La durabilité et la rentabilité économique et sociale (garantie de conservation et entretien).

Par conséquent, nous avons pu constater que pour entreprendre un plan d'interprétation, il est nécessaire d'appliquer une méthodologie qui nous guide dans son développement. Bien qu'il n'y ait pas de recettes magiques en raison des différences intrinsèques de chaque équipement ou de la ressource patrimoniale et de son territoire, des propositions méthodologiques sont tout de même établies par certains auteurs pour réaliser des plans interprétatifs. Nous offrons désormais deux propositions méthodologiques comme réflexions des considérations à prendre en compte lors de l'application d'un plan d'interprétation. Nous nous référons à deux auteurs renommés dans le domaine de l'interprétation de patrimoine : Miró (1997) et Morales (1998). Alors que la méthodologie de Miró est intimement liée à l'espace et au territoire, l'interprétation selon Morales est un acte de communication.

Méthodologie pour l'élaboration d'un Plan d'interprétation, selon Miró (1997)

1. Connaître la pensée/mentalité de la population du territoire concernant le champ d'action : déterminer les principaux traits identitaires, leurs peurs, leurs phobies, savoir s'ils se sentent orgueilleux de leur passé (lointain et proche), de leurs traits culturels.

2. Répertorier les ressources patrimoniales et les analyser pour évaluer leur potentiel permettant d'attirer les visiteurs, tant du point de vue touristique que du point de vue didactique et scientifique. Proposition de fiches de valorisation des éléments patrimoniaux et système de classement en six catégories : naturelle, intangible, meuble, immeuble, éphémère, fongible.

3. Calculer l'audience (réelle et potentielle) et évaluer les difficultés en fonction de la motivation du visiteur et l'accessibilité au lieu.

4. Évaluer les ressources humaines et financières disponibles ou potentiellement disponibles. Connaître la capacité d'investissement du territoire le niveau d'éducation des habitants pour déterminer et (si nécessaire) concevoir une offre de formation recyclage.

5. Grâce aux conclusions des points antérieurs, les objectifs du Plan d'interprétation économiques, sociaux, de conservation et de mise en valeur, éducatifs, scientifiques etc. devront être fixés.

6. Déterminer les thèmes et les arguments pour l'interprétation. La clé du Plan d'interprétation entraînera la réussite ou l'échec. Définir la spécificité et le contenu de l'offre patrimoniale; écrire le manuel et le titre.

7. Définir les systèmes de présentation qui se baseront sur trois critères : les types d'objets patrimoniaux, les caractéristiques de l'audience et les disponibilités budgétaires.

8. Déterminer les services complémentaires, qui ajoutés à la présentation, influenceront sur la qualité de l'expérience du visiteur : information, accueil, réception, parc de stationnement, signalisation, etc.

9. Achever le budget d'application et le calcul des dépenses courantes, pour déterminer le seuil minimum de fréquentation nécessaire à la garantie de viabilité du projet et opter pour les éventuels financements.

10. Déterminer le système de gestion de l'offre, qui dépendra des objectifs et des différentes compétences à développer : publique directe, publique autonome, mixte, déléguée, privée, concession... etc.

11. Élaborer une stratégie de promotion et de marketing grâce à la connaissance de l'existence de l'offre pour la positionner et à la présence permanente dans les médias (publication d'annonces).

(Miró, 1997, 35).

Comme nous l'indiquions précédemment, pour Morales Miranda (1998), l'interprétation est un processus de communication composé de plusieurs éléments ou actions que nous décrivons textuellement :

Méthodologie d'un Plan d'interprétation, Selon Morales Miranda (1998)

Diagnostic d'une réalité. Y a-t-il besoin d'une interprétation? Pourquoi? Dans quelle mesure s'améliorera la gestion de l'ensemble historique ou du site naturel?

Planification interprétative. Un processus rationnel de formulation d'objectifs, analyse de la ressource et de ses potentialités (et limites), analyse des utilisateurs virtuels, définition des messages à transmettre, choix des moyens d'interprétation et définition des équipements et services interprétatifs nécessaires, recommandations pour l'exécution des programmes (personnel, travaux) et suggestions pour évaluer le caractère effectif de l'intervention. Le résultat de ce processus est un Plan d'interprétation.

Conception de moyens, équipements et programmes. Processus de création utilisé par des spécialistes en la matière, suite à l'élaboration d'un Plan d'interprétation et suivant les directives indiquées dans ce document.

Exécution des travaux et application des programmes. Selon les normes établies dans le Plan d'interprétation et dans les Conceptions Spécifiques, l'interprétation se traduit en personnel, matériels et programmes.

Présentation du patrimoine au visiteur. «Avant-dernière» action qui donne tout son sens à l'effort précédent. Elle est nécessaire car sans planification interprétative, l'improvisation est irrémédiable, la coordination est absente et les fonds sont gaspillés.

Évaluation. On évalue en fonction des recommandations du Plan ou en appliquant des stratégies d'évaluation (routinière) que le personnel du service d'interprétation du lieu considère lui-même adéquates. Il existe des méthodes d'évaluation de l'interprétation, certaines issues d'autres disciplines.

Rétroaction, rétroalimentation ou feedback. À savoir l'incorporation dans les programmes de résultats et d'évidences apparus suite à l'évaluation. Tout système s'alimente du résultat de sa propre analyse et améliore ainsi le service offert au public.

2.3.1. Un premier pas : chercher et répertorier les ressources patrimoniales

Le patrimoine se compose d'objets, de biens meubles et immeubles qui subsistent dans le temps, et qui sont conformes à l'héritage matériel. Les objets historiques comme tels transmettent toujours quelque chose. Le chercheur et l'historien formulent les questions appropriées qui nous permettent d'obtenir un grand nombre d'informations sur la petite histoire cachée de l'objet. À travers cette méthodologie, ils seront capables d'obtenir l'information et la connaissance cachée. Le travail de fond, le catalogage du matériel, l'histoire orale, l'étude des archives historiques, dans les hémérothèques, dans les bibliothèques, les analytiques et l'échange scientifique entre historiens sont des moyens propres à la méthodologie d'un historien dans le processus de recherche historique.

C'est, par conséquent, la base de tout projet culturel. Sans un travail préliminaire et rigoureux, nous ne pouvons pas concevoir ni créer un produit culturel car il serait vide de contenu. Plus on fait de recherches sur un bien, meuble ou immeuble, plus on obtient de connaissance et de signification, ce qui permet de construire un discours plus solide, faisant la liaison entre le patrimoine et le public.

Carreras *et al.* (2000) classent la recherche en deux types soit la recherche pure et la recherche appliquée. L'objectif de la recherche pure est compris dans le sens le plus abstrait du terme, plus scientifique et académique, ou dans le sens plus néoclassique du savoir. Quant à la recherche appliquée, un de ses objectifs est l'interprétation. Comme nous l'avons signalé dans l'alinéa précédent, elle aide le public à se familiariser avec les contenus fournis par la recherche grâce aux techniques de la didactique du patrimoine, ou grâce à l'analyse comparative. Cette analyse permet de faciliter de nouvelles clés de signification ou codes facilement reconnaissables par le public qui pourra s'approcher, comprendre et en définitive, adopter le patrimoine. Cependant, du point de vue de l'administrateur culturel, le second classement est beaucoup plus intéressant, car il y a interaction entre patrimoine et public, sans oublier l'étude et la connaissance, qui ne sont pas incompatibles avec la volonté de montrer les résultats de la recherche au travers des différents techniques de diffusion.

La recherche et l'inventaire des ressources culturelles et naturelles sont fondamentaux et offrent au visiteur un discours sérieux, adapté à la réalité et authentique. Les résultats de ce processus nous permettront de savoir exactement ce que nous avons. Et, à partir de là, nous pouvons développer ce que nous souhaitons. Selon Morales (1998) : «il s'agit de diagnostiquer la réalité».

Il y a une différence entre un centre d'interprétation, un musée ou un parc archéologique par exemple et un parc thématique qui a pour principal objectif l'aspect récréatif, et non culturel ou éducatif. C'est l'authenticité du discours basé sur les résultats de la recherche. L'interprétation du patrimoine permettra au visiteur de comprendre la signification de l'objet exposé et l'histoire qu'il renferme : À quoi servait-il? Qui l'utilisaient? Avait-il une signification particulière? etc. Étant donné que nous parlons d'interprétation, où entrent en jeu des concepts comme l'éducation, la traduction, la communication, les sensations et la signification, le discours que nous concevons aura pour objectif non seulement de transmettre la connaissance, mais également d'essayer de provoquer une série de sensations chez les visiteurs. Ces derniers utilise-

ront leurs sens et seront même conditionnés par leurs réactions et leur attitude face au bien patrimonial.

Par conséquent la recherche est une des premières étapes de la planification. Pour savoir ce sur quoi nous comptons, un inventaire exhaustif, compréhensible et systématique du patrimoine de la zone est souvent réalisé. La fonction de la documentation est, en définitive, d'enregistrer, de faire l'inventaire et de cataloguer, pour offrir une base permettant de diffuser et de planifier. C'est également un outil efficace et indispensable pour la gestion des ressources, tant par l'information offerte, que par l'état de conservation. Le registre est souvent non seulement associé aux musées qui sont les dépositaires naturels de collections, mais aussi de nombreux centres d'interprétation qui possèdent des collections.

La méthodologie de la documentation peut varier de manière substantielle en fonction du pays, de l'administration ou du musée. Il existe des dispositions internationales élaborées par des organismes internationaux comme l'ICOM (International Council of Museums), offrant des recommandations. Dans les lignes générales, la procédure à suivre est la suivante :

Au moment de réaliser l'entrée ou le dépôt dans le musée, on procèdera à l'identification de l'objet et à son enregistrement numérique. Cette première opération permet de localiser son emplacement dans les locaux et son dossier répertoriant la documentation. Il est très important de recueillir de première main et à ce moment précis toute l'information possible sur les utilisations et liens de chaque objet, étant donné que cette information peut enrichir de manière considérable la diffusion et provient souvent de la bouche du donateur. La deuxième grande étape sera de procéder au catalogage. Il s'agit dès lors de documenter le plus possible chaque objet, pour extraire l'information qu'ils contiennent (Carreras *et al.* 2001).

Par conséquent, on procèdera à un inventaire sélectif de l'information offrant des possibilités pour l'interprétation. Dans ces cas, on peut partir de zéro dans la recherche, ou bien on peut réaliser une compilation exhaustive des ressources du lieu et des études existantes. Tout dépendra de l'information requise qui devra toujours être différente et complétée par un travail systématique.

2.3.2. Quelle est l'objectif de l'interprétation. La définition de la mission à suivre

La définition de la mission est intégrée dans l'univers de la gestion stratégique. Une des premières étapes de la planification est de définir la mission du centre culturel, ou la mission du projet ou produit qu'il est prévu de concevoir. Pour la définir, il faudra prendre en compte la complexité de l'environnement et des organisations et agents du territoire. Une réflexion approfondie sera nécessaire en ce qui concerne le sens de leur raison d'être, pour pouvoir se rattacher avec succès à son environnement. La définition de la mission supposera, en définitive, le dessein du projet. C'est le principal objectif du projet, la raison de son existence, qui déterminera sa situation, sa destination et l'investissement nécessaire pour y parvenir. La mission est la réponse aux questions suivantes : quel est le dessein de notre installation culturelle? Qu'y a-t-il de singulier dans ce que nous faisons? Que souhaitons-nous obtenir? La définition de la mission est nécessaire dans les organisations offrant des services publics (Munilla, *et al.* 2000).

Dans le cas précis des centres d'interprétation du patrimoine, nombreux sont ceux qui subissent actuellement une période de restructuration pour s'adapter aux besoins d'un public qui veut être surpris. Face à cette nouvelle situation, les centres répondent et expérimentent de nouvelles formes d'organisation, de programmation et de services tangibles et intangibles. Par conséquent, et comme le résume Kotler, s'il s'agit de définir la mission qui sera différente et motivante, d'établir un équilibre entre mission et demandes du public, de créer et de consolider un public fidèle et finalement d'être capable de créer des ressources (2001, 56). Ces installations sont gérées par des organisations complexes ayant de multiples objectifs et fonctions. Cette complexité et variété des programmes sont un obstacle à la définition de la mission et de l'identité. Selon Kotler, dans le cas des musées «la mission détermine les fonctions, rôles et desseins du musée ainsi que ses offres et opérations distinctives» (Kotler, 2001, 57).

2.3.3. La définition des objectifs et stratégies

Dans le processus de planification, les interventions sur le patrimoine devront partir d'objectifs, de desseins, qui principalement tendront à la protection et conservation du patrimoine. Il est indispensable que les objectifs fixés soient classés par ordre et soient hiérarchisés. Du point de vue hiérarchique, Morales considère trois groupes : généraux, secondaires et spécifiques. Alors que les premiers seront liés à des fins politiques, les objectifs secondaires tendront à montrer les thèmes les plus significatifs. Finalement, les objectifs spécifiques s'orienteront vers ce que nous souhaitons obtenir du public. Quel effet souhaitons-nous obtenir, que souhaitons-nous lui transmettre, que souhaitons-nous lui faire expérimenter, que souhaitons-nous qu'il fasse, finalement il s'agit de nous poser trois questions clés : que souhaitons-nous transmettre au public? Que souhaitons-nous faire ressentir au public? Et enfin, que souhaitons-nous que le public fasse? Cette réflexion permet de prendre en compte trois concepts de base dans le cadre des objectifs : la connaissance, l'affectivité et le comportement du visiteur.

Dans la planification et la conception d'un centre d'interprétation, et en partant des données obtenues lors de la recherche, il faut établir des objectifs de communication et de réalisation du projet, ainsi que les stratégies pour les mener à bien. Cette phase de l'analyse préliminaire nous permettra de connaître nos limites, de déterminer ce que nous souhaitons transmettre au public visiteur et la manière de le transmettre.

2.3.4. La formulation des objectifs

Objectifs de planification (déclaration d'intentions)

Il s'agit de définir notre projet. Dans quelle direction allons-nous et quelles sont les limites que nous rencontrerons? Les objectifs de planification sont des postulats ou une déclaration d'intentions pour définir l'orientation du projet.

Économiques. Il est possible de créer des nouveaux emplois et par conséquent une nouvelle source de postes de travail (retombée en emploi direct et indirect).

Sociaux. Redécouvrir une partie du patrimoine et le mettre en relation avec les pratiques actuelles à travers l'éducation et le tourisme. Amélioration des infrastructures : éclairage, signalisation, trottoirs etc., qui tendent à améliorer la qualité des visites et la qualité de vie de la population autochtone.

Identitaires. Doter la population locale de produits culturels qui permettent de recréer des liens avec son territoire, ses traditions et ses connaissances.

Patrimoniaux et environnementaux. Les nouveaux produits culturels doivent tout d'abord tendre à conserver les biens culturels et les mettre en valeur pour la société, et doivent également contribuer à la préservation et à l'amélioration de l'environnement naturel et patrimonial. En mettant en valeur les ressources culturelles et naturelles, on prétend montrer l'identité du paysage, en définitive, un paysage culturel.

Culturels. Il faut créer des produits attrayants et de qualité qui non seulement sont des sites à visiter, mais aussi des instruments de connaissance et de recherche scientifique continue. Il faut, par ailleurs, encourager les activités destinées à la formation et à la sensibilisation.

Éducatifs. La responsabilité éducative de la culture oblige les produits culturels à avoir de manière croissante une dimension éducative. L'école et le système éducatif formel peuvent ainsi s'adapter aux nouvelles exigences du paradigme culturel. Il faut trouver des formules permettant d'évoluer en fonction des besoins de la société; elles doivent être conçues comme produits dynamiques et non statiques ayant un intérêt continu et renouvelé.

Diffusion. Obtenir une grande diffusion et offrir du matériel éducatif à travers les musées, écomusées ou centres d'interprétation en organisant des ateliers et des activités dirigées, pour les enfants et pour les adultes, tout en établissant des outils de propagation (pages web, CD-ROM interactif, triptyques, guides etc.).

Touristiques et culturels. Essayer de créer des produits différents qui complètent l'offre déjà existante. Institutionnaliser un logo ou une image permettant d'identifier le produit (élément important lors de la commercialisation du produit).

Objectifs d'interprétation

Les objectifs de l'interprétation constituent le cadre des actions et déterminent les moyens nécessaires :

Objectifs de politique de gestion. On offre un service de qualité pour que le visiteur soit satisfait de sa visite, grâce à une recherche exhaustive dotant d'authenticité le contenu du discours et grâce à la qualification des guides ayant préalablement suivi une formation. Il faut également offrir des centres culturels et des services pouvant influencer sur l'aménagement du territoire.

Objectifs de services. Le personnel aura reçu une formation première pour être capable d'offrir une visite de qualité et de satisfaire les attentes des visiteurs. Les installations doivent être faciles d'accès (extérieur et intérieur) pour les visiteurs ayant des problèmes de mobilité ou certains handicaps.

2.4. Espaces de présentation du patrimoine

La complexité du patrimoine a abouti aujourd'hui à différentes manières et techniques de présentation du patrimoine. Cela peut concerner l'intérieur d'un immeuble, dans son propre contexte ou hors de son contexte; en le plaçant in situ, provoquant dès lors le contact direct ou médiatisé; ou encore en l'intégrant dans un paysage culturel urbain, rural ou naturel comme élément de la mémoire historique. Parfois, le patrimoine se présente de manière directe à travers un objet original, des répliques, des images Il peut se présenter de manière plus passive ou plus réaliste à travers des grands montages et des expositions ou des productions plus modestes. Actuellement, nous pouvons parler de coexistence de plusieurs espaces de présentation du patrimoine : les musées, les équipements que présentent le patrimoine in situ (comme les sites archéologiques ou les sites ayant un intérêt naturel), les centres d'interprétation. Enfin, il faudrait mentionner les territoires musées ou les systèmes patrimoniaux intégrant un musée développé dans le cadre de la nouvelle muséologie, la restauration des écomusées et les stratégies de développement local et régional. En pratique, ces types d'installations patrimoniales se mêlent et se confondent. Chaque cas précis comporte des éléments propres à d'autres types.

2.4.1. Les musées

Ces types d'établissements sont des espaces culturels spécialisés qui réunissent une collection de biens meubles, et qui naissent d'un projet en muséologie et en muséographie (Vicente 2000). Selon le Conseil International des Musées (ICOM), un musée est une institution à but non lucratif au service de la société et de son développement, ouverte au public, qui acquiert, conserve, enquête, communique et expose, pour des raisons d'étude, pour l'éducation et pour le plaisir, des preuves matérielles des villages et de leur contexte. Ce sont des centres qui offrent une lecture formelle de l'objet, dans un sens plus néoclassique. Dans ce type d'équipements, en partant des prémisses de la recherche, conservation et diffusion des fonds, l'objet joue le rôle principal.

Les musées, cadre de la présentation de patrimoine meuble par excellence, utilisent différentes stratégies :

- L'exposition permanente classique (3D) qui propose la contemplation passive non dénuée d'intérêt en fonction des objets, suivant un discours phonographique, thématique et territorial. Les biens et les objets exposés sont hors de leur contexte culturel original.
- L'exposition accumulant des objets sans aucun type de discours. Nous ne devrions pas parler de présentation dans le sens strict du terme, étant donné qu'aucune médiation n'intervient. Nous nous rapprochons du concept de réserve visitée.
- L'exposition scénographique «replaçant dans leur contexte» les objets par un discours volontairement pédagogique et/ou esthétique.

Comme instruments indispensables de présentation, lors de l'exposition, nous pouvons citer les brochures servant de guides, les catalogues, les ateliers, les visites commentées et plus particulièrement l'utilisation de ressources technologiques et audiovisuelles.

Un Musée dans un lavoir pour la laine, un centre d'interprétation en mesée

Le Musée Vostell-Malpartida fut fondé en octobre 1976 par Wolf Vostell (Leverkusen, 1932 – Berlin, 1998) artiste hispano-allemand de renommée internationale et figure fondamentale de l'art contemporain d'après-guerre était intimement lié à l'Estrémadure. Inventeur de la technique du décollage, père du *happening* en Europe et à l'origine du mouvement Fluxus et de l'art vidéo, Wolf Vostell a toujours montré dans toute sa production artistique une certaine originalité, la particularité étant également propre au musée qui porte son nom suivi de celui de Malpartida de Cáceres. Marié à Mercedes Guardado Olivenza originaire d'Estrémadure, Wolf Vostell connut les Barruecos (Perles Baroques) en 1974, les nommant «Oeuvre d'art de la Nature». À partir de ce moment-là, il eut l'idée de créer un musée comme expression de l'art d'avant-garde, un lieu de rencontre de l'Art et de la Vie.

Le MVM se situe entre Les Perles Baroques et le Lavoir. Dans les Barruecos site déclaré Monument Naturel par son importance géologique et écologique, Vostell situa les oeuvres *Voax* et *Mort qui a soif*, instaurant un dialogue entre l'art, la vie et la nature. Le Lavoir, déclaré Bien d'Intérêt Culturel par sa valeur comme patrimoine industriel, accueille dans ses 14.000 m² :

- la collection Wolf et Mercedes Vostell.
- la collection Fluxus.
- la collection Art Conceptuel.
- le Centre d'interprétation des chemins de la transhumance et l'histoire du lavoir pour la laine.

Cet édifice fut construit sur le site des Barruecos à la fin du XVIIIe siècle, profitant des avantages de la rétention d'eaux de cet espace et le passage de brebis transhumants par cette localité. Au cours du XIXe siècle, cette industrie produira 80.000 arrobes de laine lavée chaque année ensuite vendue aux industries textiles les plus importantes en Europe.

En 1997, la Mairie de Malpartida de Cáceres commença à rédiger le projet qui donna naissance à un Centre d'interprétation des Chemins de la transhumance et le Lavoir pour la Laine dans le Musée Vostell-Malpartida. Le Ministère d'Agriculture et Environnement du Gouvernement Autonome d'Estrémadure, dans le cadre du projet de récupération et diffusion des chemins de la transhumance financé par le Programme Opératif du Feoga-Orientation, considéra que ce centre serait un bon investissement. De la Salle des Artistes Conceptuels du musée, on traverse une petite pièce pour accéder au Centre d'interprétation des Chemins de la transhumance et Lavoir pour la Laine. Le principal objectif qui favorise la création de cet espace d'exposition est la diffusion des chemins de la transhumance et, en même temps le développement d'une industrie et d'un espace, les Barruecos qui ont continuellement revalorisé l'histoire de Malpartida. L'exposition est par conséquent d'ordre didactique et touche tous les âges et niveaux culturels. Elle transmet un petit fragment de notre histoire commune- Pour cela, on conjugue les nouvelles technologies et les éléments d'exposition traditionnels.

Le résultat est la cohabitation entre un musée d'art contemporain et un ancien lavoir pour la laine où le visiteur peut profiter à la fois de l'oeuvre exposée et de l'édifice historique qui l'abrite.

Ce premier programme développé entre 1994 et 1999 inclut la réalisation de l'Inventaire Général du Réseau d'Estrémadure des Chemins de la transhumance, le classement des chemins de la transhumance en 80 territoires communaux dépourvus d'un tel acte administratif, l'aménagement de différents tronçons en 28 territoires communaux et la délimitation, bornage et récupération de la «Cañada Real Soriana Occidental» entre Badajoz et Cáceres. Enfin, ayant obtenu des résultats positifs, le Programme Opératif des Fonds Structuraux Européens pour l'Estrémadure incorpora dans la programmation 2000-2006 une nouvelle mesure spécifique destinée à récupérer et mettre en valeur le réseau des chemins de la transhumance de la région.

2.4.2. Le patrimoine in situ

Il est conditionné par les mécanismes d'interprétation nécessaires qui mettent en relief les traits les plus significatifs de chaque élément patrimonial. La mise en valeur des ressources culturelles et naturelles exige des interventions différentes selon les cas : aménagement de l'environnement, signalisation, information interprétative adaptée à tous les segments de public, interventions pour la préservation etc. Ce modèle serait à l'opposé du premier modèle. Il s'agit de montrer le patrimoine dans son propre contexte. Ce modèle cherche également à montrer les processus ou l'histoire des techniques. Dans le cadre des moyens interprétatifs, nous pourrions rencontrer les plus habituels comme les textes, cartes, graphiques, photographies et les plus audacieux comme l'audiovisuel, les montages d'expositions, récréations ou réalité virtuelle. Le type de centre patrimonial qui s'adapte bien à ce modèle est le musée local.

Dans ce cas, nous nous référons aux biens patrimoniaux «in situ» comme les sites archéologiques et paléontologiques, monuments et édifices historiques (châteaux, églises, usines, etc.), éléments immeubles (puits, croisements, éléments naturels singuliers, etc.) ou environnements patrimoniaux (centres historiques, chemin romain, chemins de la transhumance, etc.).

Les présentations pourraient se résumer à trois typologies différentes : un niveau de base, la complémentarité à travers une exposition permanente et la création de musée.

- Niveau de base où une simple adéquation se produit lors de la visite, au niveau physique, avec ou sans signalisation interprétative.

- Complémentarité à travers une exposition permanente expliquant et montrant les travaux de recherche, le processus de restauration ou tout autre discours en rapport avec l'élément patrimonial. Dans ce cas, nous pourrions citer la Zone Archéologique Pintia (Valladolid), projet dirigé par l'Université de Valladolid qui a dès le début pris en compte la population et les visiteurs.

- La création de musée qui peut incorporer un traitement muséographique dans un centre d'interprétation comme par exemple des édifices religieux. On peut citer entre autres le Monastère Royal de Santes Creus à Tarragone, le Monastère d'Iranzu en Navarre. On peut également prendre l'exemple des sites archéologiques, comme ceux promus par le gouvernement autonome d'Estrémadure (Grotte de Maltravieso), l'Institut Portugais du Patrimoine Architectonique à Alentejo et en Algarve (Miróbriga) ou le Conseil Général du Gard (Pont du Gard). Cette action restitue ou reproduit totale-

ment ou partiellement un site, comme par exemple la Citadelle ibérique de Calafell (Tarragone) présenté de manière pédagogique –modules interactifs, services d'attention, itinéraires pédagogiques, etc.– ou le village ibérique de Puig Castellar à Santa Coloma de Gramenet (Barcelone).

2.4.3. Le centre d'interprétation

Est le principal support de cette optique méthodologique et de gestion du patrimoine que nous appelons interprétation. Il cherche à faire explorer le visiteur et provoquer une interaction avec le patrimoine. On emploie généralement différents moyens pour faire connaître au visiteur plus concrètement un parc naturel, un gisement archéologique, un centre historique, un territoire ou un événement en partant d'un discours interprétatif le singularisant. À la différence des musées, ils n'ont pas pour but de recueillir, conserver et étudier des objets originaux. Ces centres permettent de mieux connaître les valeurs naturelles et culturelles fournissant au visiteur l'information nécessaire sur les utilisations possibles de ces derniers. Des campagnes de sensibilisation et d'éducation utilisent comme référence l'espace patrimonial dans lequel ils s'inscrivent. Ces installations abritent souvent d'autres services (information touristique ou restaurant bar, etc.).

Comme stratégie de présentation, on utilise à la base l'exposition scénographique, avec l'appui d'éléments technologiques et audiovisuels pour promouvoir et inciter à la découverte du patrimoine. Il existe des centres d'interprétation présentant des éléments patrimoniaux actuellement utilisés de manière différente. On peut citer par exemple le Centre d'interprétation des Chemins de la transhumance et Histoire du Lavoir pour la Laine des Barruecos installé dans un centre d'art contemporain, le Musée Vostell (Malpartida de Cáceres, Estrémadure, Espagne). Il existe également des sites ou espaces archéologiques comme ceux commentés précédemment; des périodes historiques ayant pour thème Terra XIX, Centre d'interprétation du Romantisme (Vilanova i la Geltrú, Garraf, Barcelone, Espagne); des espaces ou zones naturels comme le Centre d'interprétation de Varin qui fait partie de Malá Fatra National Park (Slovaquie), ou des produits alimentaires comme le Centre d'interprétation du Porceau (Porcino), à Pena-roja de Tastavins (Teruel).

L'interprétation du patrimoine gastronomique et des produits alimentaires

En 1999, à Pena-roja de Tastavins (Matarranya, Teruel, Espagne) fut inauguré le Centre d'Interprétation du Porceau, à l'initiative communautaire Leader. Cette installation, située dans les anciennes écuries du Sanctuaire de la Vierge de la Font, reçoit des visiteurs intéressés par le secteur porcin, non seulement en raison de son importance économique, mais également de toute la tradition culturelle et ethnologique. En effet, il témoigne du travail fourni par de nombreuses générations se consacrant à l'élevage de porcs et à la fabrication du jambon artisanal et d'autres produits dérivés dans la région.

En partant de cet exposé, les salles qui abritent le Centre d'Interprétation du Porceau offrent une rétrospective de toutes les traditions en relation avec l'élevage, l'abattage et l'élaboration de produits dérivés du porc. Grâce aux dispositions et utilisation de matériels permettant d'accentuer le caractère didactique des installations

–en particulier les jeunes visiteurs– le centre montre les méthodes d'élevage du porc, l'abattage, l'élaboration des tripes et charcuterie. Cette présentation s'appuie sur l'exposition des ustensiles employés, des dessins grandeur nature représentant des scènes et des panneaux expliquant chaque étape du processus.

Mis à part les salles consacrées au secteur du porc, le Centre d'Interprétation est également un lieu faisant la promotion des attractions de la région. L'utilisation d'un diaporama portant sur le patrimoine culturel, architectonique et naturel de la zone met un point final à la visite des anciennes écuries du sanctuaire offrant aux visiteurs la possibilité d'acquérir des produits artisanaux et des publications sur la région.

2.4.4. Patrimoine et territoire. Nouveaux modèles : le territoire musée, l'ensemble interprétatif et les parcs culturels

Ce concept naît de l'association des nouvelles conceptions muséologiques et des stratégies de développement local. À la différence des musées en plein air (Open Air Museums) le territoire musée ne se situe pas dans une enceinte exclusive, délimitée par une barrière physique. Il partage la vie quotidienne du lieu et des autochtones. Par conséquent, il est fondamental de faciliter au visiteur les instruments l'aidant à se situer, voir et comprendre l'espace. On emploie l'expression «territoire musée» pour désigner une zone qui a une cohésion historique, géographique, patrimoniale et a une identité propre. Prendre conscience de l'importance du patrimoine culturel et naturel dans l'avenir de diverses communes permet progressivement de créer le concept de «territoire musée». Ce dernier naît du besoin de créer des instruments de gestion du patrimoine ayant une perspective territoriale et adaptés à la demande d'utilisation sociale du patrimoine et de développement local. Pour Miró et Padró (2004), les écomusées français sont à l'origine de ce concept et partagent une vision complète et territoriale du patrimoine culturel et naturel. Ce concept est également lié à la tradition anglo-saxonne sur la planification interprétative.

Lorsqu'on entreprend l'interprétation du territoire, on ouvre la voie à un processus à travers lequel un territoire devient un produit culturel. Ce parcours entre la ressource et le produit prend naissance avec l'idée de territoire, d'espace physique. Ce territoire composé des apports des différentes cultures se transforme en gisement culturel. Ce dernier, perçu actuellement comme un grand casse-tête composé des vestiges fragmentés du passé, exige un ensemble d'éléments qui «donnent un sens» (centres d'information, dispositifs explicatifs, suggestions sensibles, etc.) à la communication et interprétation. Grâce à ces éléments ou «ensemble interprétatif», le visiteur peut entrer sur le territoire et en profiter en choisissant des «fragments» de patrimoine déjà existants mais présentés alors de manière désordonnée. À partir de là, nous pouvons mentionner le terme de «produit culturel» ou «territoire musée».

(Miró, 1998, 81).

Pour Sánchez de las Heras (2002), le concept «ensemble interprétatif» est un modèle intégré de présentation du patrimoine culturel d'un territoire déterminé. Ce territoire représente en ce cas un système d'organisation et de présentation des res-

sources patrimoniales d'une zone géographique précise. L'ensemble interprétatif permet de percevoir le territoire comme un produit culturel, un musée ouvert et habité, en permanente transformation. Le visiteur peut se promener sur le territoire et sélectionner ce qui l'intéresse, etc.

Il est important de structurer un point de référence permettant la lecture de l'ensemble interprétatif qui canalise, centralise et répartit les visiteurs sur les différents objets patrimoniaux éparpillés sur le territoire.

Il s'agit d'une stratégie de présentation du territoire qui consiste à créer un concept commun (concept clé d'interprétation) et une unité de présentation (l'ensemble interprétatif ou territoire musée) en ce qui concerne le patrimoine accessible le plus significatif sur le territoire.

Le centre d'interprétation est l'endroit où se recoupent les arguments d'un discours interprétatif concernant un territoire déterminé. Cet espace intègre une idée commune, des propositions culturelles, éducatives et touristiques.

Actuellement, plusieurs initiatives basées sur le concept de territoire musée sont en cours de développement. La communauté autonome d'Aragon est une des communautés autonomes d'Espagne qui consolident ce modèle de gestion et de présentation du patrimoine sous la forme de Parc Culturel d'Aragon. Dans le cas de la Catalogne, on peut mentionner le Parc Fluvial Navàs-Berga, centré sur la conservation, dynamisation et mise en valeur des colonies textiles, un des éléments les plus représentatifs de la révolution industrielle en Europe.

Les parcs culturels d'Aragon : un modèle d'interprétation et de présentation du patrimoine

En Aragon (Espagne), les Parcs Culturels sont une alternative ou complètent la Loi 16/1985 sur le Patrimoine et la Loi 4/89, du 27 mars, sur la Préservation des Espaces Naturels et de la Flore et Faune Sylvestres, considérés objets de protection sous différents aspects. Quant aux Parcs Culturels, ils se centrent sur les espaces composés d'éléments nécessitant une protection coordonnée. Actuellement, les Parcs Culturels ne sont pas reconnus légalement et il faut attendre l'approbation de la réglementation correspondante. La mise en marche des Parcs Culturels suppose un autre avantage : le développement et la promotion des provinces d'Aragon à faible revenu. Favoriser économiquement ces provinces et un développement durable, se basant principalement sur le tourisme rural, supposera la dynamisation des villages désertés. Actuellement, la Communauté Autonome d'Aragon a mis en place cinq Parcs Culturels : Albarracín, Maestrazgo, Río Martín, Río Vero et San Juan de la Peña.

Il est intéressant d'observer le cas d'Alghero ou l'Alguer (Sardaigne, Italie), une des zones appliquant la méthodologie de gestion basée sur le territoire musée. Une nouvelle proposition centrée sur la méthodologie du système de musée intégré a été développée et a une grande répercussion en Italie. Dans ce pays, s'est produit au cours des dernières années un changement dans la gestion du patrimoine, renforçant le travail en réseau, comme par exemple la création et mise en place des réseaux de musées («système muséal»). Les pionnières sont les régions d'Émilie Romagne,

Toscane et Ombrie³. La région de Lombardie a récemment présenté une proposition de systèmes de musées locaux (Alberti, Bernardi & Moro 2005).

36 Du «territoire musée» au «système du musée intégré» : le patrimoine culturel dans les stratégies de planification territoriale d'Alghero/l'Alguer (Sardaigne, Italie)

Alghero est une petite ville comptant 41.000 habitants, au NO de la côte de la Sardaigne. Le projet «Territoire Musée Alghero» dans le cadre du projet européen «Terra Incognita» prit naissance en 1996 et fut financé par le programme Terra de la DGXVI de la Commission Européenne. Le projet eut également l'appui financier d'autres programmes communautaires européens (Interreg IIA, Interreg IIIA) et régionaux (P.O.R., P.I.T., P.I.A., PRUSST, assi HHV, mis. 1.1-2.1-2.2-4.5).

La méthodologie du «territoire musée» est une stratégie qui inclut le patrimoine dans les politiques de planification et de développement territorial, en mettant particulièrement l'accent sur la durabilité et sur la réalisation de nouvelles propositions orientées vers l'accroissement du tourisme culturel. À ce projet pilote, participa l'Amministrazione Comunale di Alghero, sur l'île italienne de la Sardaigne, ainsi que les administrations espagnoles suivantes, deux catalanes (Ajuntament de Peralada et Consell Comarcal du Garraf) et deux aragonaises (Communauté du Somontano de Barbastro et Communauté de las Altas Cinco Villas).

«Alghero : une île catalane en Sardaigne» fut le moteur du projet. En accord avec la Soprintendeza per i Beni Archeologici di Sassari et le Comuni di Alghero, deux centres d'interprétation ont pu être installés dans la Torre de la Porta Terra et dans la Torre de San Juan. Un site nuragique a également été ouvert à Palmavera. La convention entre le Diocèse d'Alghero-Bossa et la Commune d'Alghero permit d'installer le Musée d'Art Sacré dans l'Église du Rosario. Parallèlement à ce processus, un dialogue s'est établi avec les agents touristiques (pour favoriser la création de nouvelles propositions), les entreprises agroalimentaires (avec l'idée de promouvoir la marque territoire musée) et les associations de commerçants du centre historique (pour développer des mesures concernant l'image urbaine).

La structuration du Territoire musée supposa la création et le remodelage de plusieurs infrastructures pour offrir aux visiteurs de nouveaux mécanismes d'interprétation du patrimoine :

- Le centre d'accueil et d'information touristique du Territoire Musée, se situa dans la Torre de Porta Terra, ancienne entrée de la ville qui symbolisa la nouvelle entrée d'Alghero et de son territoire. Cet espace offre une première vision globale du patrimoine culturel, historique et naturel. Alghero est présentée comme île catalane en Sardaigne, élément différenciateur.

- Le centre pour l'interprétation du centre historique (Centre di Interpretazione del Territoire Museo, Museo Multimediale) se trouva dans la Torre de San Juan et est le point de départ pour connaître l'histoire de la ville de sa création à nos jours.

3. Dans ce cas, le développement du système de réseau de musées est réglementé par la loi régional 1.r.35/90.

- Le Musée Diocésain d'Art Sacré, se situe dans un des anciens palais de la ville qui fut transformé en église du Rosario au XVIIe siècle. On y trouve une exposition sur le patrimoine ecclésiastique chrétien de la ville d'Alghero et des églises administrées par le Diocèse.

- Il existe trois itinéraires dans le centre historique : le circuit catalan (Voie Catalane), le circuit religieux (Voie Sacrée) et le circuit des tours (Voie delle Torri). Ces itinéraires peuvent être guidés ou même autoguidés en achetant des éditions imprimées. La voie Catalane se concentre sur les rues du centre historique mettant en relief l'architecture gothique, style renaissance, baroque et néoclassique. Hors de cette enceinte, on peut admirer l'éclecticisme et le modernisme. La Voie Sacrée est un itinéraire se concentrant sur l'aspect religieux en visitant les églises du centre historique et le Musée d'Art Sacré. Le dernier itinéraire, la Voie des Tours fait découvrir le système de protection militaire de l'enceinte fortifiée d'Alghero. Cet itinéraire souhaite en particulier faire connaître l'architecture militaire dans la période catalane/aragonaise et espagnole.

- Le Parc Archéologique du Territoire Musée réunit les principaux sites sur le territoire de la période nuragique (peuple, sanctuaires et nécropoles) à l'époque romaine (ville romaine).

Le projet Territoire Musée d'Alghero se basa sur la nécessité d'intégrer et compléter les ressources patrimoniales pour améliorer l'interprétation et leur présentation au public, particulièrement dans le cadre du programme de développement touristique. Pour améliorer la gestion du Territoire Musée, on considéra qu'il était indispensable de créer une organisation spécifique capable de coordonner les agents qui administrent les biens culturels et les coopératives chargées de la gestion de ces biens (Cooperativa soc. a r.l. Itinera, Cooperativa soc. a r.l. Mosaico et Cooperativa s.c. a r.l. S.I.L.T.). Il était également indispensable d'établir une relation avec d'autres agents locaux en particulier les opérateurs touristiques privés.

Ces prémisses furent le point de départ de la mise en marche et en application du «Système de Musée Intégré d'Alghero», qui eut lieu au début du mois de janvier 2003 et s'achèvera en décembre 2005. Ce projet est le fruit de l'évolution du Territoire Musée et suppose la mise en marche d'un instrument de tutelle et gestion du patrimoine. Cet instrument permet de promouvoir la conservation et la valorisation du patrimoine et crée un lien avec le territoire en l'insérant dans des stratégies de développement social et économique. Ce sont les stipulations écrites dans la convention signée par le Ministero dei Beni e delle Attività Culturali, la Soprintendenza Archeologica delle province di Sassari e Nuoro et el Comune di Alghero. Les objectifs de ce nouveau programme sont les suivants.

- Créer de nouveaux secteurs d'activité capables de promouvoir l'utilisation sociale du patrimoine culturel.

- Définir de nouvelles stratégies de réorganisation du territoire qui promeut une offre culturelle et touristique de qualité.

- Utiliser les technologies de l'information et de la communication comme instrument de promotion.

- Dynamiser et multiplier l'économie locale.

-Réaliser de nouveaux centres culturels (musée civique, musée du corail, centre de documentation d'Alghero Ciudad Regia, centre d'expositions dans la tour Sulis et la tour S.Giacomo).

En ce qui concerne les nouveaux centres : le Musée Civique offrira une vision du peuple pré-nuragique à nos jours; le Musée du Corail se consacrera à la tradition locale de la pêche et la manufacture du corail; le Palais Serra accueillera le centre de documentation du projet d'Alghero Città Regie, la Tour Sulis accueillera un espace pour les expositions, spectacles et actes culturels, avec une zone appelée «Galleria del gusto algherese» dans lequel seront présentés les produits gastronomiques de la région en collaboration avec les restaurateurs et les producteurs locaux; la Tour San Giacomo disposera d'une salle d'exposition intégrée dans la Tour Sulis. Parmi d'autres projets importants, on peut citer l'illumination nocturne du centre historique et des éléments emblématiques. Pour cela, ces initiatives ont bénéficié de fonds du programme Feder.

Ces nouvelles propositions s'ajoutent à celles créées avec le Territoire Musée et permettent d'offrir une valeur ajoutée au Système Intégré par la naissance d'un système de réseau. Ce dernier permet, en collaboration avec le développement local, de consolider les atouts touristiques ayant une forte identité culturelle et de diversifier les destinations autres que la plage et le soleil. Le Système Intégré cherche à optimiser la gestion pour consolider un produit culturel (la population locale étant le principal acteur) mais qui soit également un produit touristique (pour que la population locale bénéficie du tourisme et que le visiteur ait une expérience enrichissante). Pour cela, il faut utiliser à la base les techniques de bottom-up sur le territoire et établir des indicateurs de durabilité.

Cette expérience remporta du succès et obtint le prix Culture de Gestion de Federculture dans le cadre de la troisième édition, bien que le projet ne soit pas encore achevé (début janvier 2003 - fin prévue décembre 2005).

Ces réseaux, provinciaux ou intermunicipaux, se basent sur la coordination et l'interdépendance entre les institutions de musée (différentes au niveau de la propriété, dimension, typologie) et d'autres institutions offrant des services culturels. Cette coordination permet d'offrir des services de manière systématisée au public sur un territoire déterminé, d'améliorer la qualité et d'optimiser la gestion et les moyens.

Interprétation du territoire à travers un système en réseau

Une action pour un développement durable et soutenu exige une planification du tissu culturel du territoire qui accorde une grande importance à l'approche globale et à la vision systématique, se traduisant par le concept de réseau sur le territoire. Le système en réseau prévoit une planification qui inclut toutes les potentialités du patrimoine culturel et du territoire, et qui permet d'élaborer une stratégie pour un tourisme durable y compris dans les localités de petite taille. Le tourisme est un instrument potentiel de développement s'il parvient à intégrer tous les aspects caractéristiques d'un territoire. Une action sectorielle et monothématique ne pourra jamais être effec-

tive. La capacité de systématiser les potentialités du territoire et du patrimoine culturel grâce à la création d'itinéraires multithématiques et en réseau est, en revanche, la meilleure solution pour satisfaire les préférences des touristes et les adapter aux besoins des petites localités.

Les éléments du réseau

Centres pour l'interprétation du patrimoine culturel. Il s'agit d'installations créées dans le but d'évaluer le patrimoine culturel et/ou naturel d'un lieu déterminé ou d'une zone géographique, et la transformation en produit didactique, culturel et/ou touristique. À la différence des musées, ces centres ne collectionnent pas, ne conservent pas, et n'étudient pas non plus les objets originaux. En revanche, afin de mieux comprendre les valeurs naturelles et culturelles et de développer la sensibilité et la culture, ils font référence à une partie du patrimoine culturel. Comme stratégie de présentation, ils utilisent principalement une présentation scénographique. Cette présentation s'appuie sur des éléments technologiques et audiovisuels, afin de promouvoir et de stimuler la découverte du patrimoine. C'est une solution qui répond au développement et à la diffusion du concept de patrimoine culturel dans les communes de petite et moyenne taille et dans les zones rurales, là où les ressources nécessaires pour créer musées sont faibles. Cette richesse patrimoniale pourrait dès lors être un important facteur de développement du secteur touristique et avoir des répercussions positives sur l'identité culturelle des habitants. (Projet HICIRA).

Principales voies de communication. Ces voies de communication utilisent les infrastructures existantes et ont pour objectif de relier directement le principal point de référence du système en réseau et tous les lieux accueillant des centres d'interprétation du patrimoine culturel. Ces voies sont adaptées aux véhicules, bien qu'il soit possible d'aménager des chemins praticables en bicyclette ou à pied (transport lent).

Voies de communication secondaires. Concernent des voies utilisant des infrastructures existantes afin de connecter tous les lieux entre eux par des couloirs panoramiques. L'expression «couloir panoramique» signifie voie permettant de traverser tous les lieux choisis pour pouvoir admirer les éléments caractéristiques du territoire. Ces voies de communication sont adaptées au transport en véhicules, mais l'objectif intrinsèque est de favoriser le transport lent.

Itinéraires thématiques. Il s'agit d'itinéraires utilisant des infrastructures existantes, des voies piétonnières et adaptées aux bicyclettes, chemins ruraux et voies d'eau qui ont pour objectif de montrer les particularités du territoire. Ces circuits se divisent en différents itinéraires thématiques comme les itinéraires provinciaux qui relient entre eux les cinq lieux, les itinéraires intérieurs de chaque endroit permettant de connaître leurs singularités, les itinéraires environnementaux dans les zones ayant un attrait naturel et les itinéraires gastronomiques et œnologiques qui permettent de savourer des plats typiques de la région.

Les itinéraires thématiques doivent être variés pour répondre aux exigences du touriste, et doivent surtout communiquer en réseau toutes les singularités du territoire.

Centres de diffusion. Il s'agit d'installations conçues comme points de référence pour que le touriste qui visite la région puisse obtenir des informations à travers le sys-

tème en réseau. Ces structures se trouveront dans des centres commerciaux et gares à savoir des lieux très fréquentés. Les centres de diffusion situés dans les centres commerciaux se présenteront sous forme de bureaux. Des personnes spécialisées dans la promotion du territoire renseigneront le visiteur. Quant aux centres situés dans les gares, ils se présenteront sous forme de dispositifs multimédia offrant les informations sur le réseau d'itinéraires touristiques.

Portes d'entrée au réseau. Ce sont des lieux permettant de capter des touristes potentiels intéressés par le territoire. Ces portes sont conçues comme références ou éléments symboliques qui annoncent par voie de publicité le système en réseau soit les connexions principales et secondaires, les itinéraires thématiques, et la situation des centres de diffusion et des centres d'interprétation du patrimoine culturel.

Les centres d'interprétation

Analyse de la situation actuelle. Rassembler l'information relative à l'organisation actuelle des itinéraires thématiques sur le territoire, à la promotion touristique, à la capacité et au patrimoine culturel qui caractérise le lieu. Cette première enquête permet de connaître en profondeur le territoire et, principalement, d'identifier le besoin d'un système en réseau pour promouvoir le lieu et pour recueillir l'information nécessaire en phase d'analyse et de conception du projet.

Étude des différents aspects du territoire. L'enquête menée analyse les différents aspects du territoire à travers trois grands ensembles : le premier se centre sur les infrastructures et les installations, et, par conséquent, traite du réseau de transports, l'accessibilité aux lieux, la réalité des installations sur le territoire et les activités productives d'importance réalisées. Dans le deuxième ensemble lié au secteur touristique et récréatif, seront analysés la capacité réceptive des lieux, les services offerts sur le territoire et la possibilité de réaliser des spectacles et des événements qui apportent une valeur ajoutée. Enfin, le dernier ensemble inclue des études en relation avec le paysage et l'environnement en analysant le patrimoine archéologique, mobilier et immatériel, les centres d'intérêt naturel, les espaces ayant une valeur ajoutée et apparaissant dans les itinéraires. L'analyse permet d'identifier le profil de la clientèle touristique pouvant être intéressé par le site et par conséquent définir les potentialités touristiques du lieu. Les analyses seront menées à différents niveaux ainsi les informations obtenues seront vérifiées et intégrées à d'autres niveaux selon un schéma cyclique. On obtiendra alors une lecture complète du territoire et on pourra vérifier les possibilités en fonction des différentes optiques.

Définition du réseau. Le projet du système en réseau se caractérise :

- Par le repérage d'un point cardinal du réseau, choisi en fonction de caractéristiques uniques du patrimoine culturel et la présence d'infrastructures permettant l'accès sans problèmes.
- Par le choix du lieu permettant d'accueillir un centre pour l'interprétation du patrimoine culturel.
- Par un système de communications principales entre le centre d'interprétation du patrimoine et le point cardinal (circuits directs et rapides) et un système de communi-

cations secondaires entre les centres (routes permettant de découvrir les éléments typiques du territoire).

- Par l'élaboration de nombreux itinéraires thématiques capables de satisfaire les demandes des différents types de touristes (environnement, culture, gastronomie et oenologie, sport, etc.) et dotés de voies pour piétons et cyclistes, signalisations, aires de repos, parc de stationnement dissuasif, miradors panoramiques, locations, etc.

- Par la création de portes d'accès au système en réseau afin d'informer le touriste sur les itinéraires et l'existence d'un centre d'interprétation du patrimoine culturel et de centres de diffusion.

- Par la création de centres de diffusion à des endroits stratégiques (gares, centres commerciaux) qui attirent un grand nombre de personnes afin d'accroître la promotion touristique du territoire et de son système en réseau.

Situation du centre d'interprétation. L'emplacement adéquat d'un centre d'interprétation du patrimoine doit :

- Compter sur une grande présence de touristes grâce à un patrimoine culturel et naturel riche.
- Être facile d'accès pour le touriste et compter sur de nombreuses infrastructures.
- Compter sur des initiatives significatives liées au tourisme déjà organisées et consolidées.
- Être équipé en espaces pour accueillir un centre d'interprétation du patrimoine culturel comptant déjà des musées ou des écomusées.

Le centre peut se trouver dans un édifice déjà existant, réaménagé ou nouveau. Ce dernier devrait servir à l'interprétation du territoire en montrant ses singularités par des éléments audiovisuels, des «salles de perception», des jeux interactifs, des points d'information pour le touriste et des ateliers didactiques pour redécouvrir les traditions, us et coutumes locales en collaboration avec les autochtones.

3

Les centres d'interprétation du patrimoine

Les centres d'interprétation du patrimoine sont des installations créées pour évaluer le patrimoine culturel et/ou naturel d'un endroit déterminé ou d'une zone géographique déterminée et leur transformation en produit éducatif, culturel et/ou touristique. Différents systèmes de communication sont normalement utilisés pour permettre aux visiteurs de connaître un parc naturel, un territoire spécifique ou un événement par un discours interprétatif particulier. À la différence des musées, ils n'ont pas pour objectif fondamental de collectionner, préserver et étudier des objets originaux (même si cela n'est pas exclus), mais de faciliter une compréhension des valeurs culturelles et naturelles en élaborant un travail de sensibilisation et d'éducation qui utilise comme référence le domaine patrimonial. Comme stratégie de présentation, ces centres utilisent une présentation scénographique, à l'aide des éléments technologiques et audiovisuels, pour promouvoir et inciter à la découverte du patrimoine.

Nous entendons par interprétation du patrimoine un processus de communication conçu pour montrer au public les significations et interrelations de notre patrimoine naturel et culturel, à travers leur participation et leur première expérience avec un objet, matériel, paysage ou lieu. C'est une manière vivante de fournir des explications sur le patrimoine au public en général, au sens large et multidisciplinaire du patrimoine et qui incluent patrimoines meuble, architectonique, documentaire, archéologique et immatériel, lieux et paysages culturels, en accord avec le programme Culture 2000.

Ainsi, les centres d'interprétation du patrimoine sont une solution au développement du patrimoine dans des villes de petite et moyenne taille en milieu rural. Ces villes disposent généralement de faibles moyens pour pouvoir créer des musées et le patrimoine peut être dès lors un facteur important de développement touristique et réappropriation de l'espace patrimonial par les populations locales.

Les administrations européennes reçoivent souvent des propositions de création de ce type de centres, propositions qui généralement manquent de réflexions théoriques et de prémisses pratiques. Le projet s'adresse aux administrations qui ont des responsabilités sur les communes de petite et moyenne taille manquant de ressour-

ces économiques et techniques nécessaires à la dynamisation du patrimoine du territoire, et qui souhaitent favoriser la R&D appliquée au patrimoine culturel local.

3.1. Erreurs et problèmes dans les centres d'interprétation

Serantes (2004) a une vision critique sur la situation des centres d'interprétation comme installation pour l'éducation de l'environnement en Galice et sert de point de départ à la réflexion sur une problématique commune aux autres territoires.

- Les centres d'interprétation souffrent d'un certain vide légal et sont souvent absents de la législation européenne. Il existe des problèmes de définition comme équipements patrimoniaux et par conséquent ils ne sont pas réglementés. En Espagne, ils apparaissent dans la législation autonome récente. Aux Baléares, la LOI 4/2003 du 26 mars, sur les Musées des îles Baléares (BOE n. 98 du 24/4/2003), fait la différence entre les musées et les centres d'interprétation abritant des musées. Sont considérés «centres d'interprétation les espaces ouverts au public liés aux lieux et monuments, et qui comptant sur les éléments nécessaires d'infrastructures et de ressources humaines, fournissent à la citoyenneté les clés de la compréhension des valeurs culturelles». En revanche, selon les programmes des concours des techniciens supérieurs du patrimoine des Communautés Autonomes espagnoles, les centres d'interprétation apparaissent généralement associés à des typologies d'exposition. En Belgique, les centres d'interprétation n'apparaissent pas dans la législation du pays. Cependant, Ename sera le centre pilote.

- Les équipements et accès sont peu signalés. Serantes (2004) remarque que les panneaux des îles Cies n'indiquent pas le Centre d'interprétation et que les triptyques détaillant les itinéraires du Complexe Intermareal Umia-O Grove ne mentionnent pas le Centre d'interprétation ni ses activités. En revanche, des services inexistantes sont proposés : les triptyques des îles Ons disposent d'une classe de Nature ou de Classe en forêt dont une à Riós.

- La distribution des centres n'est pas planifiée. Elle répond à des possibilités de réhabiliter des édifices, des immeubles appartenant à l'administration ou à des particuliers, ou à des programmes européens permettant de grands investissements économiques.

- Certains centres interprétatifs sont difficiles d'accès et ne peuvent garantir des services minimes. Serantes (2004) signale que la Classe de Nature à Cabalar, près de la Central Térmica d'As Pontes, produit son électricité grâce à un générateur au gas-oil. Quant à la Classe de Nature de Crendes, à proximité du bassin qui approvisionne la région d'A Coruña en eau, ne dispose pas d'eau courante. Le Centre d'interprétation de Ca l'Agustí, dans le Parc Naturel du Montseny (une ferme, habitation traditionnelle agricole en Catalogne soumise à des conditions climatiques difficiles) consomment beaucoup d'énergie en chauffage au gas-oil. Il faut dès lors adapter le système à l'utilisation de biomasse forestière provenant de l'entretien du parc pour plus de résistance (durabilité obtenue à travers la captation de l'énergie solaire)

- L'édifice comme objectif et non comme ressource peut également supposer un

problème, que ce soit par le coût élevé de l'entretien ou par l'impact sur sa situation ou conception. Serantes (2004) commente le cas du Centre d'interprétation de las Ribeiras do Louro, architectoniquement cohérent, bien qu'il soit fermé depuis son inauguration en 1995. L'auteur signale également l'impact sur la faune et le paysage du Centre d'interprétation de l'Écosystème Littoral Galicien (CIELGA). Bien qu'un des centres d'interprétation les plus polémiques par son impact sur le paysage soit le Centre d'interprétation de la ville romaine de Baelo Claudia (construit par l'architecte sévillan Guillermo Vázquez Consuegra), il mobilisa l'opinion publique et les professionnels. Les barrières architectoniques sont un autre facteur qui rend difficile l'accès aux personnes handicapées physiquement (occasionnels ou permanents) et aux familles ayant des poussettes pour enfants. Dans le cas de la Galice, Serantes (2004) signale le cas de la Classe de Nature de Chelo comptant plus de 40 marches avant d'y parvenir.

- Le problème de la qualité des accès affecte les horaires d'ouverture et d'accueil pour le visiteur et pour l'offre basée dans de nombreux cas sur une exposition de panneaux et de maquettes sans guides ni éducateurs. On observe également des problèmes de stationnement dû au manque d'espaces. C'est le cas de la Maison Rull (Andorre).

- On peut noter des cas d'incompatibilités entre l'utilisation de l'espace et la finalité éducative, environnementale et culturelle. Par exemple, la Classe de Nature des Ancares partage son entrée avec la salle de dépeçage des animaux chassés dans la réserve. Cette situation est un point de discordance et a un impact plutôt négatif et désagréable sur les visiteurs (Serantes 2004). Dans le Centre d'interprétation de Ca l'Agustí, dans le Parc Naturel du Montseny (Barcelone, Espagne), la concession administrative englobe la gestion du centre et d'un restaurant, situés dans deux édifices indépendants. Les concessionnaires précédents transformèrent le restaurant en établissement de luxe, ne correspondant pas dès lors aux objectifs du projet. Le changement de gestion a permis de redynamiser à la fois le centre et le restaurant désormais familial.

- Quant au budget, il intègre une phase initiale de l'investissement dans les installations à faible budget et sert à des activités et au personnel. Le budget est généralement faible ou inexistant pour l'entretien, la transformation et l'amélioration des installations, audiovisuels, matériel d'imprimerie et autres moyens. Cela provoque, dans certains cas, un décalage de l'information. On fait référence aux programmes qui n'ont pas vu le jour ou aux nouvelles mesures longues à mettre en place.

- Serantes (2004) explique qu'un an après la déclaration du Parc National des îles Cies, le Centre d'interprétation continuait à parler de Parc Naturel sans faire référence au nouveau statut et conséquences.

- Múgica et López-Limón (2002) mentionnent la situation professionnelle instable et insuffisante du personnel et dans de nombreux cas, le manque de formation spécialisée.

- La durabilité et la participation dans la gestion sont souvent absentes.

- Les programmes d'évaluation ou de suivi de l'impact (positif ou négatif) des visiteurs, activités et programmes de conservation des espaces sont rares.

- En ce qui concerne l'évaluation, Rosabal (1995) précise l'importance de promouvoir

voir la participation de différents acteurs internes (gardes forestiers, scientifiques, personnel d'Administration...) et externes (population locale, autres administrateurs de centres d'interprétation, secteur privé...) en relation avec la gestion des centres d'interprétation pour éviter certaines «perceptions» et travailler sur une «vision et objectif communs». Les «autoévaluations» ne sont pas suffisamment objectives; il est préférable de procéder à des évaluations «indépendantes».

3.2. Considérations à prendre en compte lors de la création d'un centre d'interprétation

Lorsqu'un projet concret est mis en place pour créer un centre d'interprétation du patrimoine, il est important de choisir le bon moment pour le mener à bien. En effet, très souvent seuls les facteurs économiques sont pris en compte car ils permettent de créer le centre, grâce à l'obtention de fonds différents (subventions, programmes européens, etc.) sans tenir compte d'autres facteurs.

Un autre facteur qui a son importance est l'implication de la population locale. La création d'un centre en raison de ses caractéristiques et philosophie, doit se transformer en moteur de développement local, par l'intermédiaire de la préservation et de la diffusion du patrimoine culturel et naturel, élément de base de la complicité des habitants de la zone.

Ainsi, il est nécessaire d'instaurer la communication entre les initiateurs du centre et la population locale, la création de ponts de dialogue qui permettent d'identifier la population avec les idées ou lignes de travail prévues pour le centre d'interprétation.

La participation de la communauté locale dans l'interprétation

La participation de la population locale est fondamentale dans les plans d'interprétation étant donné qu'il est important de participer au processus de création du message à transmettre au visiteur. Le concept de visiteur doit également inclure la communauté locale. Il est impératif que la population s'identifie avec le plan et l'adopte.

Le musée de Mölndal a élaboré le projet d'ouvrir le musée à la ville et aux habitants. La conception des itinéraires sous forme de guide numérique permet non seulement de parcourir les ressources de la population facilement mais aussi de connaître l'histoire et les personnages ayant résidé dans certains immeubles représentatifs. Cette proposition innovante compte déjà des partisans dans d'autres localités. C'est le cas de Canterbury qui l'a adapté à un circuit à travers ses musées et collections. Dans le cas de Mölndal, la communauté a participé à l'élaboration de la proposition de cet espace musée urbain et a transformé les cours intérieures (patios) de particuliers en espaces publics pour se reposer. Elle a également monté de petites expositions utilisant les fenêtres de ses propres maisons comme vitrines. Le Musée de Mölndal a été récompensé avec mention honorifique du «European Museum of the Year Award 2005» pour son système de travail innovant qui a une grande perspective, en appliquant des

nouvelles technologies et en développant des programmes en coopération avec les centres scolaires, universités, commerces, industries et institutions sociales.

Un autre exemple de participation de la population locale se trouve à Meadows Yard Local Nature Reserve à Edimbourg où l'installation du panneau interprétatif de présentation du lieu fut l'objet de débat et de réflexion collective. L'équipe de la communauté qui gère la réserve naturelle embaucha une dessinatrice. Cette dernière commença par consulter l'opinion publique pour réaliser la proposition. Ensuite, elle organisa un atelier pendant huit semaines auquel participa la communauté locale pouvant exprimer son avis sur le sujet, les messages et les images.

Il faut savoir que la création du centre tend à influencer sur les activités de la zone : restauration, hôtellerie, guides, vente d'artisanat et produits oenogastronomiques, etc. qui interviennent dans le développement de la zone et qui doivent être communiquées et expliquées à la population locale.

Ainsi, cette conception du patrimoine comme valeur sociale et identitaire, implique la participation d'un grand nombre de collectivités, et dote le projet de centre d'interprétation d'instruments le renforçant :

- cohésion et promotion sociale,
- dynamisme culturel,
- éléments éducatifs,
- formation,
- aspects sur le développement économique (participation des petites entreprises, associations de commerçants et artisans...).

Il est fondamental que la population locale participe activement au processus de planification et à l'exécution des centres d'interprétation. La préservation et la promotion du patrimoine doivent avoir leur place dans les projets d'amélioration des infrastructures et des services de base. Il ne faut pas oublier que la finalité de tout projet de développement est l'amélioration des conditions de vie locale.

En Espagne, au Portugal, en France et en Italie, ce sont en général les administrations publiques, et plus particulièrement celles locales et régionales, qui s'occupent de promouvoir la création de centres d'interprétation du patrimoine et dans une moindre mesure, les associations et les entreprises. Au Royaume-Uni, les administrations publiques tout comme les associations locales soutiennent ces initiatives.

3.3. Comment concevoir un centre d'interprétation

Si dans le cadre d'un projet de dynamisation patrimoniale, il faut construire ou restructurer un musée, un centre d'interprétation ou un établissement similaire, il est dès lors nécessaire d'avoir une idée très claire des nombreux aspects qui détermineront sa configuration :

- Objectifs et critères d'interprétation.
- Situation spatiale.
- Fonctionnalité spatiale.

- Prestations et services.
- Infrastructure et équipement.
- L'exposition :
 - sujet et argumentation,
 - contenu,
 - moyens de présentation,

Cependant, ces points doivent être développés en suivant une méthodologie et des techniques de planification. Tout centre patrimonial a besoin d'un processus de programmation qui garantit la coordination et le contrôle des travaux.

La programmation permettra d'obtenir des résultats qui devront répondre à des objectifs précis et prédéfinis et qui devront faciliter l'évaluation postérieure de son fonctionnement. Les obligations, conditions requises, exigences et besoins des équipements et des centres patrimoniaux ne peuvent être standardisés.

Chaque centre présente des particularités et caractéristiques propres. Le cadre institutionnel, la typologie du patrimoine, les espaces, le public et toute une série de composants fondamentaux constituent une dynamique spécifique qui crée un projet chaque fois différent. Il est absolument indispensable que la conception et la programmation de centres d'interprétation du patrimoine se produise grâce au travail d'une équipe pluridisciplinaire intégrant des spécialistes de chaque matière impliquée : muséologues, pédagogues, archéologues, historiens, naturalistes, experts en communication, spécialistes de la culture, dessinateurs, architectes, etc.

Dans le cadre d'un processus de planification d'un équipement et de services patrimoniaux, les responsables institutionnels du projet doivent disposer de l'information nécessaire. Ils doivent pouvoir adopter les bonnes décisions, les processus et les directives à suivre pour assurer le bon déroulement des fonctions de base de la gestion du patrimoine :

- acquisition,
- documentation,
- préservation,
- recherche,
- diffusion.

Les changements que connaît la muséographie actuelle ont entraîné la création d'entreprises spécialisées dans la conception et la production de ce type d'équipements, d'entreprises administratrices et promoteurs de services et de produits. Les entreprises de plus grande taille comptent sur des équipes intégrées de dessinateurs, techniciens différents et conseillers. Elles possèdent également des ressources financières permettant d'assumer les risques économiques (Hernández Cardona, 2005, 34). Certaines entreprises réduisent les équipes et sous-traitent la réalisation d'études et production comme le guide, les conseils spécifiques, la conception, la menuiserie ou les éléments de musée singuliers. Les PME de ce secteur sont, en général locale ou régionale et travaillent pour des administrations locales et pour des entreprises comme celles précédemment citées. Leurs productions sont moindres et assument tout le processus, bien que, comme le suggère Hernández Cardona (2005), elles tendent à mettre l'accent sur le concept et la conception plus que sur la production.

Dans le cas de la production des centres d'interprétation, leur prolifération associée à des projets financés par des fonds européens a supposé un développement des entreprises spécialisées dans la conception et la production de ce type d'équipements. Dans le cas des PME, et en particulier des entreprises unipersonnelles ou microentreprises, après la production, elles sont parfois gérées sous contrat moyennant une redevance (concession) par appel d'offre. Une personne liée à l'entreprise peut également être directement employée. Cette situation est courante en Espagne et au Portugal. En Italie, les coopératives assument généralement ces fonctions.

L'interprétation s'entend comme méthode offrant des lectures et des options pour une utilisation active du patrimoine, en se servant d'une large gamme de moyens de présentation, d'animation et de communication du patrimoine. Elle devient un instrument de planification qui se matérialise par l'utilisation de nombreuses techniques, pour une plus grande flexibilité et une meilleure adaptation aux différentes réalités.

Les conditions détermineront de toute manière la programmation de n'importe quel centre patrimonial et se baseront sur trois aspects fondamentaux :

Le public

- Besoins de confort et qualité de l'expérience des visiteurs.
- Conditions d'accueil, d'orientation et de circulation.
- Caractéristiques des différents services publics offerts.

Le patrimoine

- Caractéristiques, volume et dimension des biens patrimoniaux.
- Conditions et besoins de conservation et préservation.
- Besoins de recherche.
- Conditions facilitant l'interprétation (présentation, communication et exploitation) du patrimoine.

Les espaces

- Corrélations entre les espaces et les fonctions.
- Circulations.
- Dotation et équipements.
- Conditions de l'environnement.
- Besoins de protection et de sécurité.

3.4. Ressources et moyens interprétatifs

Une fois le message et les contenus du discours définis, il faut les adapter à la conception du centre d'interprétation et étudier l'adéquation du discours avec le centre. La présentation du patrimoine doit être déterminée par le travail de conceptualisation préalablement réalisée. Il s'agit, en définitive, de traduire en actions concrètes le concept et les critères d'interprétation déjà définis.

La partie tangible ou visible de l'interprétation se traduit par différents moyens et messages construits : itinéraires, routes guidées ou autoguidées, dépliants, livres, panneaux et autres supports, font partie des outils servant à transmettre le message. Pour parvenir à une communication efficace, et suivant les propos tenus par Morales, ce

message devrait «révéler la signification du lieu» de manière suggestive, motivante et, surtout, claire et concise. Il ne faut pas oublier pour autant que la mission de l'interprétation est de contribuer à la prévention, protection et conservation du patrimoine.

La volonté d'offrir au visiteur une expérience culturelle de qualité, selon Vicente (2000) suppose que la présentation du patrimoine respecte un certain nombre de prémisses :

- a) L'approche du discours ou thème à un large public.
- b) La définition d'un argument et la manière de le poser en tenant compte des différents profils du public ciblé (connaissances préalables, intérêt, perspectives, etc.).
- c) La communication attrayante du discours, en utilisant des éléments nécessaires ou possibles pour stimuler une visite de qualité.
- d) L'utilisation de nouvelles technologies et de langages audiovisuels pour communiquer les processus complexes (l'histoire, la technique, la science, etc.). Elles révolutionnent actuellement les stratégies de communication des centres interprétatifs et offrent en même temps innombrables formes de présentation de l'information.
- e) Atteindre l'objectif (difficile) d'impressionner, de transmettre des sensations et d'émouvoir les visiteurs, un des concepts importants que nous devons introduire dans certains de nos musées et infrastructures patrimoniales.

La sélection des moyens interprétatifs est un exercice qui conjugue logique et sens commun avec créativité et intuition. La planification interprétative inclura de plus la création de services, programmes ou installations, une réflexion autour du processus de communication. Actuellement, les centres patrimoniaux comptent sur une large gamme de techniques interprétatives qui permettent de donner naissance à de nouvelles stratégies de présentation du patrimoine. Ces stratégies sont définies à partir d'un processus de recherche en partant des éléments et ensembles patrimoniaux existants (le patrimoine architectonique, les équipements des musées, les témoignages du passé, l'environnement naturel). Il s'inspire aussi d'autres éléments de l'identité locale, comme les fêtes, le folklore ou la gastronomie traditionnelle, qui peuvent devenir des éléments clé de l'offre patrimoniale. Il est de plus en plus fréquent de voir les musées et centres patrimoniaux traditionnels incorporer de nouvelles méthodes de présentation. Les services et équipements interprétatifs doivent être conçus en fonction de la ressource, et également du visiteur. Parmi les différentes techniques de communication utilisées pour la présentation du patrimoine, nous pouvons distinguer les suivantes :

Les expositions ou les exhibitions interprétatives : permettent d'illustrer le discours à partir d'objets ou de récréations et d'utiliser des moyens graphiques et illustratifs. Selon les données obtenues, cette méthode est l'une des plus employées.

La signalisation : c'est une des présentations de base d'un ensemble patrimonial soit culturel soit naturel. Elle permet également de renforcer et propager l'image du produit. Pour que l'intervention ait du succès, nous devons élaborer un bon Plan de signalisation. Les visiteurs pourront accéder facilement au site et une fois et être bien guidés à l'intérieur. Par conséquent, la signalisation devra être stratégiquement située et son contenu sera clair et précis. L'objectif de la signalisation variera en fonction de son emplacement (routes, directions, in situ, ou de situation). Dans le cadre du Plan de signalisation, différents types de panneaux interprétatifs sont à notre portée offrant

différents niveaux d'information (administratif ou interprétatif). Il faut souligner qu'un des problèmes les plus récurrents de l'étude réalisée est le manque de signalisation permettant d'accéder facilement au centre. Il ne faut pas oublier l'entretien et les transformations périodiques de la signalisation (particulièrement en plein air).

La programmation de visites guidées : l'interprète joue un rôle fondamental dans la présentation du patrimoine car il met en relation le public et l'élément ou ensemble patrimonial.

Les itinéraires thématiques : font connaître, en fonction du discours conceptuel, des aspects et lieux significatifs. Il existe souvent à proximité des centres d'interprétation, une série de ressources patrimoniales ou antennes liées au niveau thématique et dynamisée. Ces ressources s'organisent généralement à travers des sentiers interprétatifs, qui constituent un enrichissement de l'offre culturelle.

Les maquettes, diaporamas ou reproductions : offrent un clair objectif pédagogique et interprétatif. Ils peuvent être particulièrement utiles aux enfants, ou encore, à travers le toucher, aux personnes non-voyantes.

Les moyens audiovisuels : films, vidéos, reconstructions virtuelles, autres systèmes de son et image, enregistrements, audio guides ou encore les nouveaux systèmes PDA employés pour plus d'information. Normalement, ils ciblent une large audience et peuvent supposer une stimulation pour les visiteurs.

Les mises en scène et les représentations théâtrales du passé et expériences de living history : plus courantes en Grande Bretagne que dans le reste de l'Europe. Selon Morales (1998) «ces activités possèdent un des plus grands avantages de l'interprétation : les personnes qui sont le meilleur des systèmes pour présenter le patrimoine».

Ateliers didactiques : activités didactiques et d'animation permettent de motiver et de faire découvrir et comprendre aux différents publics le passé et l'environnement. Ces activités dirigées pour groupes scolaires devraient être davantage exploitées dans les centres d'interprétation comptant parmi ses visiteurs ce type de public (se reporter à l'étude réalisée). Ces activités sont complétées par la publication de cahiers didactiques pour groupes scolaires, ou bien pour les parents accompagnés de leurs enfants.

Dépliants, triptyques, publications en général : sont à disposition du public différents niveaux d'information qui se traduisent par différents produits comme les dépliants contenant des informations générales sur l'institution et les services proposés; une cartographie adéquate pour aider le visiteur à s'orienter; des guides de poche illustrés, des monographies spécifiques, des guides spécialisés, etc.

Organisation de différentes activités : Les événements culturels contribuent à dynamiser le territoire. Démonstrations, lecture de contes, visites nocturnes, fêtes et événements ont pour objectif de capter l'attention du visiteur d'un nouveau point de vue. C'est une technique utilisée pour fidéliser le public.

Les produits culturels : concernent les éditions, l'artisanat, les produits gastronomiques liés à la thématique ou à l'endroit du centre d'interprétation, merchandising, etc., conforme à l'image du produit. Ils facilitent également des informations sur le produit.

L'offre de services touristiques (hébergement, manutention, loisir, etc.) adap-

tée : Le produit patrimonial ne se limite pas seulement à la présentation du patrimoine, il propose également des services comme «où manger, où dormir et que faire» qui complètent la visite culturelle. En ce sens, les établissements touristiques doivent offrir une image et un service conforme à l'offre patrimoniale, dans le respect de l'environnement et la qualité de l'expérience touristique.

Dans ce cas, à partir de l'identification et la valorisation des ressources, nous devons établir les stratégies les plus viables pour promouvoir une offre patrimoniale intégrée. Malgré les modèles préétablis, dans chaque réalité culturelle et touristique, il faudra analyser les possibilités de promouvoir des propositions innovantes dynamisant les biens culturels et naturels. Dans n'importe quel projet, il faut définir, en se basant sur le diagnostic et la conceptualisation, la manière de structurer l'attention de l'utilisateur, l'information et les dispositifs les plus appropriés à l'interprétation du patrimoine.

Un projet interprétatif appliqué à un territoire déterminé doit se concrétiser par une offre intégrée, constituée de différents services et activités. L'offre, par conséquent, doit être approfondie et complexe, et inclure les services déjà existants –qu'il faut entretenir et/ou réadapter aux nouvelles propositions conceptuelles– et aux nouvelles offres dérivées du produit patrimonial.

L'ensemble peut être, à la fois, étendu géographiquement et complexe au niveau de la thématique. C'est pourquoi le fil argumentaire de cet ensemble prend forme grâce aux différents dispositifs d'interprétation et de présentation du patrimoine. Bien que chaque élément ait un sens, l'amalgame de tous ces éléments nous donnera une idée globale du produit patrimonial dans son ensemble.

3.5. Le public des centres d'interprétation

En premier lieu, on doit signaler que les principaux utilisateurs des équipements interprétatifs sont les visiteurs (Morales, 2001). Ainsi, les centres d'interprétation devront diriger leurs stratégies vers le plaisir des visiteurs, étant donné que le public qui se rend au centre, le fait en principe pendant ses heures de loisirs.

Il existe plusieurs types de publics et différentes manières de les classer. On peut établir, en premier lieu, une division basée sur des critères classiques : l'âge, l'origine et la composition des groupes de visiteurs : public scolaire, familles, troisième âge, groupes touristiques, groupes de spécialistes d'un domaine précis, etc.

En fonction du motif (plus ou moins volontaire) de la visite, Busquets et Martínez de Foix (2005), distinguent trois types de publics :

Visiteurs spontanés : concernent ceux qui se rendent au centre de manière volontaire, de manière individuelle ou en groupes réduits, de composition hétérogène.

Groupes organisés d'adultes : leur assistance est généralement organisée et programmée à l'avance, et le motif de leur visite est d'ordre éducatif ou oisif.

Groupes scolaires organisés : concernent les enfants ou les adolescents qui visitent le centre dans le cadre des programmes scolaires (activité éducative). Leur assistance n'est pas le fruit d'une initiative volontaire. Il s'agit là de formation.

Les résultats des études qualitative et quantitative du projet montrent que la plupart des centres espèrent attirer tout type de visiteurs, même s'il existe des programmes spécifiques pour des publics précis (groupes scolaires, ou dans d'autres cas, la famille ou le troisième âge).

Il ne faut pas négliger une catégorie de public fondamental dans la conception de l'équipement et des programmes d'interprétation à savoir la population locale. En effet, actuellement, plusieurs centres considèrent une des lignes prioritaires le développement de la connaissance du territoire pour le valoriser et valoriser la population locale. Ainsi, les centres d'interprétation, et plus particulièrement ceux localisés dans les milieux ruraux, renforcent l'identité locale et constituent un instrument de participation locale. On peut citer les rencontres, débats et attitudes conduisant à une gestion durable du territoire.

Le public handicapé est une catégorie de public qui bénéficie d'une attention spéciale ces dernières années grâce aux nouveaux programmes d'intégration socioculturelle. En ce sens, deux éléments sont en prendre en compte lors de la conception des services interprétatifs (Morales, 2001) :

La suppression des barrières physiques : À l'application des législations nationales et locales, s'ajoute un mandat éthique qui oblige à faciliter l'accès physique des personnes handicapées aux équipements et infrastructures associées (sentiers, observatoires, place de stationnement réservée, etc.). Il est évident que ce n'est pas possible dans tous les cas ni pour tous les types et degrés d'handicaps. Par exemple, dans certains endroits déterminés comme les espaces naturels, les itinéraires conçus ne sont pas toujours adaptés aux visiteurs en chaise roulante.

Accessibilité aux programmes interprétatifs : cela implique de faciliter la participation des handicapés aux différents programmes. Il ne s'agit pas de concevoir des programmes spéciaux pour personnes handicapées, mais de leur permettre d'intégrer des programmes ordinaires. Pour cela, nous disposons d'une série d'outils grâce aux différents moyens interprétatifs (consulter paragraphe 3.4). Par exemple, les non-voyants peuvent utiliser les audio guides et toucher les maquettes ou reproductions.

Il faut éviter toute attitude trop protectrice ou paternaliste, car cette catégorie de public ne souhaite pas être traitée de manière spéciale. De plus, les personnes handicapées qui visitent ces équipements sont souvent accompagnés de leurs proches, amis ou moniteurs qui les aident à s'intégrer (Morales, 2001). Il faut considérer les différents types de handicaps existants (sensoriels et psychologiques) et tenir compte des solutions adaptées à chaque cas.

Virgental. un itinéraire interprétatif pour non-voyants

Dans la vallée de Virgental (Tyrol, Autriche), la revalorisation du patrimoine a abouti à la création d'un itinéraire de randonnée pédestre adaptée aux aveugles (Gander 2000). Les agriculteurs de la vallée acceptèrent la proposition. Ils revalorisèrent le paysage culturel tyrolien des «Virgen Feldfur» (près de Virgen) et mirent en place une opération financée par le gouvernement du Tyrol. En 1993, l'administration du Parc National de Hautes Tauern nomma un agent de développement qui devait mettre en place l'opération et faire l'inventaire du patrimoine culturel et naturel de la zone. En

1995, l'Office du Tourisme et les agriculteurs couronnèrent l'opération par l'adéquation du «Stoanach Pitzend», un itinéraire historique de 2,5 km. L'année suivante, les trois communes de la vallée –Virgen, Matrei et Prägraten–, dans le cadre du programme européen Lea II mirent en marche le premier itinéraire de randonnée pédestre autrichienne pour aveugles. Des panneaux informatifs en braille tout au long du parcours ont été installés et sont complétés par un dépliant (également en braille) informatif publié par l'Office du Tourisme. Cette brochure s'adresse aux excursionnistes aveugles souhaitant obtenir des informations complémentaires. Cette proposition innovante de la «Vallée des Sens» a profité au secteur hôtelier. Les logements ont été adaptés aux besoins du public qui voyage souvent accompagné d'une autre personne ou d'un chien dressé. Les restaurants de la zone offrent également leur menu en braille. Un forfait touristique s'adressant aux aveugles et à leurs familles a été principalement créé en Autriche, Allemagne, Suisse et Italie et propose un pack de trois jours incluant des visites guidées (en autobus et en bateau) aux principales ressources de la zone. Non seulement des activités ont été organisées pour les aveugles mais aussi des lieux, itinéraires et attractions ont été aménagés pour stimuler les cinq sens. Les visiteurs, guidés par les aveugles, peuvent faire l'expérience d'une série de sensations non visuelles présentées tout au long d'un sentier olfactif et auditif, un laboratoire de plantes aromatiques, une ferme obscure, etc.

Une fois déterminée les différents types de visiteurs, le centre d'interprétation pourra présenter différents types d'offres par catégorie de visiteurs (Ballart et Juan-Tresserras, 2001) :

Communauté locale : possibilité de créer un point de rencontre, un espace culturel, un symbole d'identité pour la population, disposer d'un instrument éducatif non académique qui enrichit les connaissances culturelles,...

Familles : lieu permettant de profiter du temps libre en terme de qualité, en alliant culture, loisir et éducation, favoriser les relations entre générations.

Scolaires et professeurs : complément du programme scolaire, possibilité de réaliser des activités ne pouvant pas être menées à bien dans les centres éducatifs, expérience hors de l'école, accessibilité à une bibliothèque spécialisée.

Troisième âge : option de loisir enrichissante, active et participative qui fait revivre des expériences, connaître d'autres aspects jusqu'alors inaccessibles, ou encore participer aux programmes bénévoles.

Associations d'amis de musées ou éléments patrimoniaux : communication de leurs inquiétudes, rencontrer des personnes ayant les mêmes goûts, bénévolat.

Chercheurs : point d'appui à leur recherche, accessibilité à documentation spécialisée.

Touristes : produit de tourisme culturel, manière de connaître la réalité culturelle de la communauté visitée.

«Stakeholders» : établissement de ponts de communication et d'évaluation de la gestion.

3.5.1. Comment attirer les visiteurs

Pour répondre à cette question, il faut tout d'abord connaître le public qui visite le centre d'interprétation. Les études menées à ce sujet ne doivent pas être de simples analyses socio-économiques et statistiques des visiteurs qui se rendent au centre d'interprétation. Bien que ces données soient utiles, les études doivent incorporer les enquêtes sur les motivations des visiteurs, leurs connaissances, leur lecture et interprétation, leurs perceptions, l'apport didactique des textes exposés, ou encore la partie pédagogique des visites guidées et des ateliers réalisés. Screven (1993) mentionne certains exemples :

- Psychologie et personnalité des visiteurs : attitudes, connaissances des thèmes exposés, etc.

- Comportement des visiteurs dans l'espace interprétatif : déplacement, intérêt du public, des accompagnateurs, durée de la visite, lecture des étiquettes, fatigue, fréquence des visites, préférences pour les moyens interprétatifs ou encore l'utilisation des différents services offerts dans le centre.

- Capacité à comprendre les messages exposés et impacts de l'information en termes d'attitude, comportement, intérêts des visiteurs, etc.

- Développement et amélioration des méthodes permettant de mesurer et évaluer l'expérience vécue par le visiteur, l'impact à court, moyen et long terme des expériences, la participation du public, la visite en elle-même et l'intérêt postérieur de la visite.

De cette manière, les études de publics dans les centres d'interprétation doivent répondre à un certain nombre de questions comme :

- Que faire pour connaître les nouvelles tendances au niveau des goûts de la demande?

- Comment segmenter notre public?

- Quels sont les segments de publics et comment capter la demande potentielle?

- Comment réagir face à une offre compétitive et profiter de la complémentarité?

- Comment créer des ressources en élaborant un plan de diffusion du centre d'interprétation?

Après avoir répondu à ces questions, on pourra élaborer un plan de diffusion en adéquation avec les activités du centre (Lord et Dexter, 1998) dans le but :

- D'identifier les segments de public présents et futurs du centre d'interprétation, et en conséquence véhiculer de manière effective des messages.

- De mettre en œuvre des mesures favorisant une plus grande assistance du public et, lorsque la situation le permet, augmenter les recettes par visiteur.

- D'améliorer les prestations et services du centre d'interprétation.

- De répondre aux besoins et attentes du public.

- De montrer dans quelle mesure le centre d'interprétation sert au public, et quelles catégories de public sont utilisateurs du centre. Cet aspect peut être utilisé pour communiquer avec les «stakeholders».

- D'évaluer les résultats obtenus.

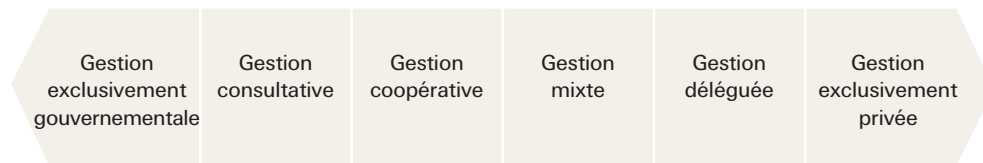
En ce qui concerne les visiteurs satisfaits et apparemment disposés à revenir, il faudra prendre des mesures et concevoir des nouveaux programmes variés. En effet, il existe une série de programmes de base et permanents, mais des actions complémentaires à caractère temporaire peuvent être mises en place comme les expositions,

les programmes d'animation, des modifications dans les itinéraires, dans les brochures, etc. (Morales, 2001). De plus, n'oublions pas qu'une des formes de communication les plus efficaces de ce type d'installations est le bouche-à-oreille. Dès lors, une offre interprétative renouvelée peut avoir une incidence sur la captation et la fidélisation des visiteurs.

D'autres facteurs importants permettant d'attirer le public sont le travail en réseau et la publicité commune entre différents centres situés sur un même territoire ou ayant une thématique analogue.

3.6. Les modèles de gestion

Depuis le milieu des années 90, la réalité quotidienne de la planification et la gestion des espaces naturels et des centres culturels a entraîné l'apparition de nouvelles formes juridiques pour les sociétés gérant les centres d'interprétation. Il existe plusieurs typologies ou modèles :



Basé sur *Institute On Governance*, 2003. Consulter par internet www.ioig.ca

Gestion publique directe. Elle contrôle l'administration du personnel et des activités et programmes développés ainsi que le centre d'interprétation. D'autres modalités existent comme la gestion exclusivement gouvernementale, qui n'implique pas d'autres agents au niveau des prises de décisions et de la gestion consultative. Dans ce cas, le contrôle de la gestion retombe sur une entité publique qui en est responsable et qui a normalement consulté (et peut être obligée de consulter) d'autres agents comme condition préalable à la prise de décisions. Par exemple en Andorre, la création de centres d'interprétation répond à la politique des musées du Ministère de la Culture, associée aux projets de dimension européenne, comme les itinéraires culturels de la «route de l'habitat rural» et «la route des hommes de fer». Un contrat avait alors été passé pour la réalisation de la conception, avec supervision contrôlée. En revanche, les travailleurs font partie du personnel et les activités font partie de la programmation du Service des Musées du Patrimoine d'Andorre.

Consortium de gestion publique. La gestion est prise en charge par un consortium mixte intégré par plusieurs administrations publiques auxquelles peuvent également s'ajouter des associations patronales de la zone. C'est un modèle participatif permettant d'intégrer les intérêts et les ressources de tous les agents du territoire. De toutes manières, le processus de constitution de ces sociétés est lent et il est généralement nécessaire de développer des capacités particulières. Ce type peut connaître des varia-

tions comme la gestion coopérative. Dans ce cas, les décisions prises par les entités publiques exigent la coopération d'autres agents pour gérer et prendre des décisions (spécialement dans les cas où prédomine la propriété publique) et la gestion mixte. La responsabilité de la gestion repose alors sur les entités publiques et sur les représentants d'autres agents non gouvernementaux qui collaborent ensemble dans la gestion du centre d'interprétation et dans la prise de décisions. Le Centre d'interprétation de la Crypte de Ste Eulalia à Mérida est gérée par le Consortium de la Ville Historique, Artistique et Archéologique de Mérida, une entité de droit public, intégrée par le Gouvernement Autonome d'Estrémadure, le Ministère d'Éducation et de la Culture, l'Exma. Diputación Provincial (conseil général) de Badajoz et l'Excmo. Ayuntamiento (mairie) de Mérida. Le Consortium a pour but de favoriser la coopération économique, technique et administrative entre les entités intégrées à la gestion, à l'organisation et à l'intensification des actions relatives à la préservation, restauration, accroissement et revalorisation de la richesse archéologique et monumentale de Mérida.

Gestion déléguée par appel d'offres ou concession administrative. L'administration publique délègue la gestion à une ou plusieurs organisations clairement désignées, qui peuvent être des corporations privées, ONG, groupes de population locale, associations, qui dirigent le centre et prennent les décisions dans le cadre de certaines directives. Normalement, ce type de gestion s'applique à des espaces de propriété publique, par appel d'offres ou concession administrative pour un nombre déterminé d'années. Ce mécanisme est sans doute le plus direct, simple et le plus utilisé. C'est le cas le plus répandu en Espagne, Italie et au Portugal. Les entités qui promeuvent la création de centres d'interprétation du patrimoine sont en règle générale des administrations locales ayant le soutien des administrations régionales et des fonds européens directs ou à travers des programmes régionaux. La gestion globale est généralement externe au niveau de la direction et des professionnels y compris des services de nettoyage. En ce qui concerne la maintenance, la municipalité ou des entreprises concessionnaires peuvent s'en charger. En principe, la gestion en concession des centres est accordée après l'appel d'offre publique. Les entreprises concessionnaires, qui doivent réduire les budgets pour gagner le concours, disposent généralement de faibles ressources une fois couvertes les dépenses de base. Cela suppose le développement de tout type d'activités et propositions pour augmenter le budget final. Ces ressources complémentaires sont la réponse à la dynamisation des centres d'interprétation et du développement local. Prenons l'exemple de l'Écomusée des Terres de l'Èbre et le centre d'interprétation associé à la Casa de Fusta (Maison en Bois).

La Voie de l'Argent : une gestion intégrale des centres d'interprétation

Le Projet Voie de l'Argent en Estrémadure, communément appelé projet Alba Plata, se compose de 34 ensembles de projets, se concentrant sur la réhabilitation, la protection, la restauration et la signalisation d'un total de 31 ressources situées dans différentes localités tout au long de l'historique Voie de l'Argent et l'amélioration de l'accès au Monastère de Guadalupe, enclave historique à quelque 100 km à l'est de l'itinéraire.

De 1997 à 2004, le gouvernement autonome a investi, après avoir obtenu un financement international, 19 millions d'euros pour réhabiliter et mettre en valeur la

Voie de l'Argent et son environnement sur 330 kilomètres (parcours dans la région entre Baños de Montemayor et Monesterio). Plus de 30 actions ont été menées pour restaurer, signaler le chemin historique, les centres d'interprétation, les auberges, les édifices religieux, les châteaux et les forteresses, sans oublier les ponts et les sites archéologiques.

En octobre 2004, le projet Alba Plata se termina. Le Gouvernement autonome proposa la gestion intégrale à une entreprise privée de la conservation, l'utilisation et l'amélioration de l'itinéraire. L'appel d'offre pour la gestion intégrale de la Voie de l'Argent, l'entretien du parcours, la signalisation et les 14 centres d'interprétation entre fin 2004 et 2006 fut publiée (en urgence) au Journal Officiel d'Estrémadure pour un montant de 1.425.000 euros.

Le contrat de concession exclut les auberges, mais repose sur le principe de l'administration unique pour optimiser la gestion à travers un seul opérateur qui harmonise le produit et simplifie les démarches pour que la Voie de l'Argent soit un outil de développement touristique et culturel et en définitive économique.

Les visiteurs (touristes, marcheurs et cyclistes) peuvent trouver trois types de signalisation : des petits carrés de granit, un panneau en granit avec des inscriptions en vinyle qui informe sur le parcours en général et sur l'étape (il y en a 17) et les éléments les plus significatifs. Le troisième type de signalisation explique les éléments se trouvant sur leur passage comme le milliaire –que les romains disposèrent tous les 1.480 mètres–, ponts, etc. Ces repères doivent être constamment remplacés par l'entreprise adjudicataire, qui tâchera également d'éviter ou de corriger des présences illégales sur le chemin comme les barbelés et autres matériaux illicites.

L'entretien à disposition des visiteurs des 14 centres d'interprétation et sites archéologiques incombe également à l'entreprise. Jusqu'à fin 2004, le personnel du Gouvernement Autonome s'en occupait. Le Ministère (du gouvernement autonome) de la Culture estima entre 15 et 20 le nombre d'emplois créé. Cette richesse socio-économique est un autre objectif du projet Alba Plata qui met en valeur la Voie et son environnement.

Franchise. Une autre alternative possible dans les modèles de gestion serait la franchise de propriété publique, même si certains facteurs ressemblent à une concession administrative (exemple : concours public ou concession pour un temps déterminé). La différence est le droit d'utiliser une marque en échange d'un engagement à travailler en réseau et suivre un ensemble de critères de gestion et de conservation du prestige de la marque préétablie dans le contrat de franchise. Logiquement et vu l'originalité de ce modèle de gestion des centres de propriété publique, il est nécessaire d'étudier encore plus en profondeur le cadre juridique et administratif, ainsi que la viabilité économique d'un réseau ayant ces caractéristiques. Le Musée d'Archéologie de Catalogne emploie ce modèle pour promouvoir la Route des Ibères et prendre de nombreuses initiatives concernant le patrimoine datant de l'époque ibérique. D'un point de vue légal, ces installations ne fonctionnent pas exactement en régime de franchise mais s'en approchent. La Route des Ibères est contrôlée par le Musée d'Archéologie de Catalogne qui en est propriétaire, gère et contrôle l'utilisation de la marque, des activités et des produits associés. Le rôle du MAC

est double. D'un côté, il agit en tant que franchiseur et garantit la qualité, supervise la mise en marche et le fonctionnement de chaque centre associé et coordonne le réseau. D'un autre côté, le MAC apporte une subvention couvrant les actions d'entretien du réseau et organisant sa promotion. Il compte aussi sur des apports de membres participants et gère de manière directe les installations qui opèrent sous la marque Route des Ibères. Dans le cadre de ce programme, se trouvent le Centre d'interprétation d'Olèrdola, le Centre d'interprétation des Ibères à Tivissa ou le Centre d'interprétation de Folgueroles.

Gestion exclusivement privée. Dans ce cas, la responsabilité repose exclusivement sur des individus, des entreprises ou des associations à caractère privé d'un territoire ou espace en leur possession et sur lequel ils déterminent les actions et prennent les décisions. La gestion de centres d'interprétation par des entreprises privées n'est pas fréquente dans le sud de l'Europe. On peut prendre l'exemple de l'espace naturel «Les basses d'en Coll», une enclave de 60 hectares située sur la commune de Pals. Il fait partie des marais du Baix Empordà et est intégré dans le Plan des Espaces d'Intérêt Naturel (PEIN) du gouvernement de Catalogne. Ce lieu compte un centre d'interprétation, un mirador et un itinéraire signalisé qui traverse les rizières, une lagune d'eau douce et une zone de dunes sur le littoral. L'entreprise immobilière Arenales del Mar (IAMSA) est propriétaire de cette zone déclarée non constructible et signa un accord pionnier avec la Generalitat de Catalogne et la Mairie de Pals pour protéger cette enclave, conserver l'exploitation des rizières et créer des infrastructures interprétatives. L'entreprise embaucha du personnel, construisit le centre d'interprétation et aménagea des espaces pour les visiteurs. La Mairie de Pals établit un budget pour les activités en relation avec l'éducation environnemental ainsi que tout ce qui concerne l'entretien général de l'espace (nettoyage des rives, ramassage des matières organiques et végétales, nettoyage des plages, etc.). Les associations peuvent également être un moteur à la création de centres d'interprétation. Elles peuvent, cependant, se transformer en administratrices. Ce modèle n'est pas répandu dans les pays de l'est et au sud de l'Europe. En revanche, il est fréquent dans les pays anglo-saxons.

En Slovaquie, on peut souligner le cas de l'écocentre géré par le Daphne Institute of Applied Ecology, une ONG qui a développé un programme d'interprétation associé au paysage culturel du bassin de la rivière Morava, près de Bratislava.

En Espagne, on peut signaler le Centre d'interprétation du Sacromonte, produit et géré par l'Association Culturelle Vaivén Paraiso. Il se situe en plein coeur du Sacromonte, le quartier traditionnel des gitans à Grenade, dans le Ravin des Noirs face à la Alhambra. Il se compose d'un musée ethnographique avec une reproduction de la vie dans les cavernes, d'une classe de nature pour expliquer la végétation et la faune de la zone et d'un espace de dynamisation socioculturelle permettant d'exposer l'art des créateurs : musique, peinture, artisanat, gastronomie, etc. On peut également citer le Centre d'interprétation de la culture Juive à Tarazona, géré par l'Association Moshe de Portella, ou encore le centre d'interprétation environnemental d'Enguera géré par ADENE (Association pour la Défense de la Nature d'Enguera).

Écocentre Daphne (Devínska Nová Ves, Slovaquie) : un programme d'interprétation du patrimoine naturel et culturel géré par une ONG qui a du succès
L'Institut d'Écologie Appliquée Daphne est une organisation à but non lucratif fondée

en 1993 et spécialisée dans le développement professionnel de l'analyse environnementale appliquée. Cette ONG gère un centre situé à Devínska Nová Ves pour interpréter le paysage culturel du bassin de la rivière Morava.

60

La route informative de la rivière Morava fut construite pour la première fois en 1996 grâce à la coopération entre Daphne et les Corps de Paix aux États-Unis. Le projet bénéficie d'une subvention de l'Agence pour le Développement International aux États Unis (USAID). La route s'étend sur 21 km autour de la rivière Morava, la frontière naturelle entre l'Autriche, la République Tchèque et la République Slovaque. Cette frontière ayant été fermée pendant 40 ans sous le régime socialiste est actuellement une des zones naturelles les plus vierges et intéressantes de Slovaquie. La route compte 16 panneaux informatifs comportant des inscriptions en slovaque, anglais et allemand et installés tout au long du parcours. Les panneaux abordent une thématique très différente, des lagunes inondées, de la faune de la plaine alluviale à l'histoire des villages locaux et des grandes forteresses de Moravie découvertes dans la région. Le temps et le vandalisme obligent à restaurer et à installer de nouvelles tables informatives sur le parcours. Cette restauration, qui devait s'achever au printemps 2002, put se réaliser grâce à la subvention accordée par l'Ambassade britannique en Slovaquie.

Le travail de l'Écocentre Daphne a également permis de construire deux musées en plein air, situés sur le parcours informatif de la rivière Morava : le musée du rideau de fer qui renferme des pièces authentiques des barbelés d'aubépines (faisant partie du rideau de fer), une tour de guet, un bunker et un panneau informatif terminé en 2000. Il y a aussi le musée géologique (le premier en Slovaquie) inauguré en 2001. Étant donné l'ampleur du succès de cette première route informative, tant au niveau des autochtones que des touristes, une nouvelle route informative entre Male et Velke Levare fut mise en place en l'an 2000.

www.daphne.sk

3.7. Le personnel

Un des problèmes des centres d'interprétation est précisément le personnel et sa qualification. On peut distinguer différentes catégories :

Directeur, administrateur, chef de projet patrimonial/administrateur du patrimoine/administrateur culturel spécialisé dans la gestion du patrimoine. Il est chargé d'analyser les ressources d'un territoire ou d'un site et de proposer une orientation pour instaurer une politique de développement des ressources patrimoniales qui assure les conditions de préservation et de présentation au public. Il assume également la planification stratégique, la coordination de l'équipage et la gestion. Il doit posséder par ailleurs des connaissances en marketing culturel et en communication.

Responsable d'interprétation, médiateur, animateur du patrimoine, administrateurs du patrimoine spécialisés dans l'interprétation, professionnels de la didactique du patrimoine. Leur fonction consiste à concevoir et coordonner un programme interprétatif appelé médiation culturelle (particulièrement dans les pays fran-

cophones). Ce dernier se base sur les ressources du site ou du territoire en prenant en compte la diversité de publics et des besoins. Ce programme peut intégrer des moyens personnels ou impersonnels.

En Espagne, il est peut-être plus fréquent d'utiliser l'appellation d'interprète. La notion de médiation culturelle se développe en France au début des années 80, retrouvant par la suite la notion d'interprétation. Jacobi (2000) définit l'intermédiaire interprète comme le professionnel qui intervient aux côtés d'un groupe de visiteurs pour donner vie au patrimoine. Il motive leur intérêt et transmet à la fois connaissance et sensibilité. Pour lui, l'interprétation est le travail essentiel des intermédiaires. L'auteur met en relief trois facteurs clé intervenant dans le travail de l'interprétation : traduire, jouer et déchiffrer. Dans le premier cas, le médiateur utilisera toute une série de codes et de références pour traduire, transformer le discours patrimonial dans un langage compréhensible pour le visiteur. Dans le second cas, il se centre sur les aspects liés à la créativité du travail. Il s'agit de provoquer chez le spectateur toute une série de sensations qui lui font ressentir des émotions. Finalement, le médiateur devra déchiffrer la réalité occulte du patrimoine grâce à une série de clés et engrenages.

Guide/interprète, éducateurs du patrimoine. Il se charge de l'animation de toutes les activités qui exigent du personnel en contact avec le public : visites guidées, ateliers éducatifs, jeux, etc. Le succès de nombreux centres d'interprétation réside indéniablement dans la manière de présenter le patrimoine et dans le rôle du guide. Ce dernier culmine tout le processus de recherche, conservation et intervention puisqu'il doit être capable de résumer dans son discours tous les concepts de manière attrayante, dynamique et même ludique. Il ne doit pas pour autant négliger le besoin de transmettre l'authenticité à travers le discours.

Dans certains cas, ces catégories, par la dynamique du centre d'interprétation, peuvent être assumées par une même personne dans le cas des équipements de dimensions réduites ou bien disposer d'effectif important dans les centres de grande taille ou ayant une activité importante.

S'ajoutent à cette catégorie les informateurs, dans le cas où il y a un espace d'attention au sein du centre d'interprétation. En règle générale, dans les grandes infrastructures, on différencie le centre de réception ou accueil des visiteurs du centre d'interprétation. Le personnel surveillant, d'entretien et de nettoyage complète la liste.

En fonction du type de patrimoine présenté par le centre d'interprétation ou le territoire musée, le personnel sera spécialisé dans la protection, l'étude et la conservation comme les conservateurs, naturalistes, gardes forestiers, etc.

3.8. L'aspect économique

Un autre aspect fondamental qu'il faut prendre en compte est celui économique, étant donné que toute initiative de programmation de centres et d'équipements patrimoniaux implique d'importants investissements. Ces derniers devront être parfaitement contrôlés pour s'adapter, à tout moment, aux étapes et concepts budgétés et ne

61

devront pas dépasser les prévisions.

La décision d'organiser ou remodeler un centre musée ou une installation patrimoniale répondant aux exigences actuelles de la société peut avoir des conséquences fondamentales sur le domaine économique, social, culturel, urbanistique, etc.

Pour cette raison, la programmation d'un centre d'interprétation doit être un instrument fondamental permettant d'obtenir un rendement adapté aux ressources destinées à la conception d'un équipement. Il s'agit finalement de garantir la réalisation des objectifs et l'application correcte des ressources humaines, matérielles et financières.

3.9. Comment évaluer et améliorer de manière permanente un centre d'interprétation

La productivité d'une organisation culturelle ne peut être uniquement évaluée sur une simple analyse budgétaire. Il faut également observer le nombre et la qualité des initiatives ainsi que la capacité à communiquer et atteindre le public et les stakeholders.

La Gestion Intégrale de la Qualité réside dans l'effort pour atteindre des résultats positifs à long terme en satisfaisant l'utilisateur, en employant de manière rationnelle les ressources et en améliorant l'effectivité et l'efficacité organisationnelle à travers des initiatives auxquelles participe toute l'équipe directive.

Les principes de GIC (Gestion Intégrale de la Qualité), déjà appliqués avec succès dans plusieurs musées de différents pays, peuvent nous renseigner sur les conditions «indispensables» à respecter permettant d'atteindre certains standards de qualité dans certains domaines. Ce schéma interprétatif devrait être la base de tout travail. Le deuxième principe doit être d'augmenter la qualité du travail et la qualité de gestion de l'organisation. Nous faisons référence ici au concept de différenciation concernant d'autres offres culturelles, pour être «compétitifs» sur le territoire.

L'application de standards minimums devrait être réalisée de manière flexible et être le point de départ de futures améliorations. Dans le même temps, un système informatif approprié doit être mis en place afin de superviser et d'évaluer les résultats obtenus (élaboration de diagnostics de rendement pour actualiser les procédures et contenus de la planification).

L'application de standards peut se résumer en plusieurs phases :

1. Individualisation des fonctions du centre (services, personnel, prestations, etc.) qui peuvent avoir pour objectif des standards quantitatifs mesurables, ou des fonctions qui peuvent être objet d'orientations à caractère technique pour améliorer le rendement.

2. Fixation d'objectifs minimums ou mise au point, basés sur la relation entre les fonctions primaires et secondaires, l'analyse des carences, l'individualisation des objectifs optimaux que doit atteindre chaque standard.

3. Adoption de principes flexibles pour appliquer les standards, qui consiste à la base en un calendrier propre à l'application du système de qualité, la possibilité d'ajuster le standard à travers des activités du système et la possibilité de financement

public pour les initiatives permettant d'atteindre les standards minimums de qualité.

4. Supervision de la mise au point des standards minimums et sa révision périodique.

Une fois atteints les standards de qualité, le besoin «d'être différent» sur le territoire augmentera pour différencier son offre de celle des autres. Les concepts fondamentaux de cette seconde étape de la gestion de la qualité, techniquement appelée différenciation, peuvent se résumer de la manière suivante :

Mission. Le centre devra clairement établir sa mission. Il devra également organiser l'organe directif, le personnel et les bénévoles, les ressources économiques, les collections, les programmes et les activités publiques afin de se concentrer sur l'accomplissement de la mission en question.

Direction. L'organe directif, le personnel et les bénévoles devront avoir une claire connaissance de leurs fonctions et responsabilités et être capable de se centrer sur la planification future.

Administration et financement. Il faudra mettre en place des systèmes pour développer et gérer la manière d'acquérir, développer et assigner les ressources du centre. Ces systèmes devront également promouvoir la mission et soutenir la viabilité financière et les responsabilités publiques.

Gestion des services. Les collections (si elles existent) devront être gérées de manière efficace, stockées, assurées, documentées, conservées et convenablement développées en accord avec la mission en question, la politique et les procédés.

Présentation au public, formation et accès. Le centre devra agir de manière anticipée pour élaborer les programmes publics et les expositions, donnant accès aux collections à un public potentiel identifié et lui offrant la possibilité d'apprendre et de profiter de la mission de manière effective.

3.9.1. Que signifie «principe de gestion de qualité»

Ce paragraphe met en évidence les principales caractéristiques de cette étape du travail :

- Contrôler la prestation pour garantir l'adéquation des services et des objectifs fixés, le calendrier, le budget et les standards.
- Solliciter le feedback pour superviser l'effectivité des services et améliorer le rendement jour après jour.
- Communiquer au niveau interne avec les employés et au niveau externe avec la clientèle pour appuyer la prestation effective.
- Concevoir les tâches routinières et rôles dans le travail pour la prestation effective des services d'interprétation et formation.

Dans le cadre de la gestion de qualité, il sera important d'impliquer l'ensemble du personnel, y compris lorsque la responsabilité du processus incombe à des professionnels externes.

En règle générale, il y aura des réactions plutôt négatives au départ découlant de l'apparente difficulté à gérer la qualité. Ensuite, chacun se rendra compte des avantages qu'implique l'introduction de cette gestion et la participation augmentera alors progressivement.

Un autre aspect à prendre en considération (lors de la mise en place de la qualité dans l'organisation) est l'étude du processus de manière globale et individuelle permettant d'analyser les services, les fonctions et les zones susceptibles d'amélioration.

Les outils de gestion pour l'implantation de la qualité sont les suivants :

Planification de l'amélioration. Si une activité ou service n'atteint pas les standards de qualité exigés, il faut toujours avoir à l'esprit la possibilité de les améliorer. En ce sens, un plan d'amélioration sera établi et permettra d'atteindre les standards précédemment cités. Un système d'indicateurs devra également être mis en place et permettra d'introduire le plan d'amélioration et son effectivité.

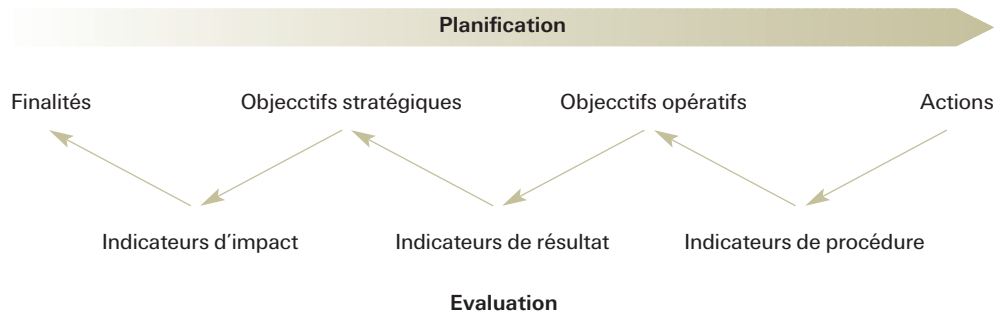
Système d'indicateurs. Cet outil nous permet d'établir la qualité recherchée pour le public. Il nous permet également de mesurer les déviations temporaires au niveau de la production d'un service. Cela signifie que les indicateurs nous permettent d'adopter des mesures à la fois «préventives» et «correctives» afin d'assurer une amélioration permanente de la qualité.

D'un autre côté, le système d'indicateurs doit correctement intégrer l'évaluation dans le processus de planification. Pour cette raison, il est nécessaire de définir les différents niveaux d'objectifs établis, de proposer des variantes clé et des indicateurs appropriés pour chacun d'eux et d'approcher finalement l'estimation de chaque variante.

Ainsi, les objectifs du projet du centre doivent remplir les principes SMART, sigle formé par les initiales des termes suivants en anglais : spécifique (Specific), mesurable (Measurable), réalisable (Achievable), réaliste (Realistic) et programmé (Timetabled).

Dans le cadre de l'incorporation de l'évaluation (de la conception stratégique), sont proposées des références typologiques à savoir des indicateurs liés à chacun d'entre eux. En premier lieu on aura la finalité générale, en deuxième lieu l'objectif stratégique et enfin l'objectif opératif prévu.

Ainsi, des indicateurs d'impact sont assumés de manière respectueuse et permettent de mesurer l'efficacité de l'objectif stratégique pour avancer ou non dans l'exécution finale. Des indicateurs de résultat évaluent l'efficacité de l'objectif opératif en relation avec celui stratégique. Finalement, les indicateurs de principes mesurent l'efficacité de chacune des actions.



Dans un schéma évaluatif intégré comme celui proposé, il est important de faire attention à la définition des objectifs assumés. Au départ, il s'agit de les spécifier le plus clairement possible car plus ils seront concrets plus ils seront faciles à mesurer.

Parmi les éléments, il ne faut pas oublier la détérioration de tout principe. Le temps qui passe provoque non seulement une détérioration physique mais également la perte de qualité dans la gestion (liée par exemple à la motivation et illusion du personnel à mesure que le projet vieillit et entre dans une phase de routine). C'est une des raisons pour lesquelles il est conseillé de réviser périodiquement les objectifs en établissant des buts qui obligent à une amélioration continue. Logiquement, toute amélioration (et le principe même de non détérioration) suppose un coût et devra être évalué le plus précisément possible.

Tant que le projet n'est pas complètement défini, il sera impossible d'assigner des indicateurs précis. En ce sens, les indicateurs peuvent être des :

- Indicateurs du principe de qualité. Ils permettent de mesurer le niveau de qualité lors de la réalisation des activités prévues. Ils se fondent sur les données obtenues au cours de la réalisation de ces activités comme l'heure d'assistance du visiteur pour utiliser le service.

- Indicateurs de qualité du produit ou service. Ils indiquent les caractéristiques du produit ou du service offert au client et se basent sur des données existantes ou obtenues au niveau interne comme le nombre d'utilisateurs qui attendent plus de dix minutes pour utiliser le service.

- Indicateurs de perception de l'utilisateur. Ils reflètent l'opinion des utilisateurs en relation avec le produit ou le service reçu. On peut les calculer en réalisant des enquêtes comme le niveau de satisfaction du client à la fin de la visite.

Un système complet d'indicateurs de qualité doit inclure les trois types d'indicateurs pour contrôler l'ensemble des activités et des résultats.

Système pour collecter et gérer les suggestions/plaintes. Ce système devra être un mécanisme généralisé qui permettra de collecter et d'étudier attentivement l'opinion des utilisateurs dans le but d'améliorer la gestion du système de qualité. Leurs principaux objectifs seront d' :

- Obtenir toute l'information significative apportée par les utilisateurs.
- Améliorer l'attention envers l'utilisateur et les services rendus.
- Personnaliser le service.
- Récupérer la satisfaction des utilisateurs quand ils détectent des problèmes.
- Éduquer les travailleurs pour qu'ils soient capables de résoudre ces problèmes.

Mais comment pouvons-nous appliquer ces objectifs de manière concrète? L'outil le plus important est l'enquête. À travers un questionnaire, les enquêtes contribuent à obtenir l'information concernant la satisfaction des utilisateurs de manière pratique, effective et efficiente.

Les enquêtes devront avoir pour objectifs principaux :

- Connaître l'opinion des utilisateurs concernant les différents services proposés.
- Promouvoir l'amélioration continue des offres en tenant compte des opinions et

la volonté de satisfaire les besoins.

- Entreprendre une recherche systématique de la satisfaction du public.

Lorsque ce processus sera en marche, nous commencerons à gérer la qualité. Nous obtiendrons des résultats et nous pourrons les étudier. Nous pourrions même établir des plans d'améliorations si nécessaire. Cependant, il restera une autre étape, peut-être une des plus ardues et à laquelle nous sommes souvent réticents à savoir la gestion du processus de documentation.

Cela signifie que nous devons planifier une gestion concrète des procédures et des registres de manière systématique, appliquée à toutes les activités. Un processus de documentation correct et effectif aura une profonde incidence sur le système de qualité et, finalement, nous «obligerons» à tenir un minimum de registres documentés et d'essais, dans un format adéquat aux normes.

Ainsi, nous implanterons un système de qualité. La qualité est un sujet délicat, qui donne, cependant, des résultats positifs et permanents. La qualité de la prestation de services peut être longue (soit qualité totale), mais tous les acteurs impliqués doivent apporter leur grain de sable et améliorer le cycle. D'un autre côté, la qualité des services offerts ne dépend pas seulement de l'équipe mais aussi de la satisfaction des besoins du village et du public.

3.9.2. Indicateurs de qualité. Exemples

En tenant compte des paragraphes précédents, nous pouvons faire quelques suggestions supplémentaires pour calculer les indicateurs d'autoévaluation et vérifier ainsi le niveau de la qualité.

Généralement, les indicateurs devront avoir les caractéristiques suivantes :

- Vérifier si les objectifs du centre d'interprétation sont atteints (aménagement du territoire, établissement de contacts, communication du patrimoine culturel au public, protection, méthodes d'interprétation et perfectionnement de techniques, etc.).
- Évaluer l'édifice et sa structure.
- Évaluer sa situation sur le territoire.
- Évaluer les fonctions et services offerts.
- Évaluer les activités de propagation et le niveau de participation et d'implication des citoyens.
- Évaluer la gestion interne.
- Évaluer, si possible, les effets socio-économiques au niveau local.

Schéma général des principaux indicateurs

Un sous-ensemble général pour autoévaluer le centre peut se résumer ainsi :

a) Indicateurs structureaux :

1. Qualité de l'édifice.
2. Accessibilité de l'édifice.
3. Environnement.

b) Indicateurs de gestion interne :

1. Services de base offerts.
2. Rendement des services.

3. Gestion générale.

c) Développement et gestion de services :

1. Arrivée des visiteurs.
2. Environnement physique entourant les visiteurs.
3. Forme et contenus de l'information.

d) Communication externe :

1. Publicité.
2. Enquête et interprétation du marché/public.

e) Impact territorial :

1. Impact sur l'environnement.
2. Impact culturel.
3. Impact économique.

a) **Indicateurs structureaux**

1. Qualité de l'édifice.

Signifie les prestations et entretien, ingénierie et infrastructure, construction et conception, utilisation de l'édifice, accessibilité et exigences de l'utilisateur, espace et sensation.

- Forme et matériaux employés à la construction.

- Présence de mesures de sécurité.

- Présence de systèmes permettant de réduire le bruit.

- État de conservation (autoévaluation).

2. Accessibilité de l'édifice.

Signifie l'accessibilité au centre en transport public, voiture, indications, etc.

- Extension, en mètres carrés, des espaces extérieurs destinés aux services (parc de stationnement, jardins, etc.).

- Présence de parc de stationnement pour bicyclettes, motocyclettes, etc.

- Temps moyen d'arrivée au centre (du centre-ville ou de la gare ou encore de l'aéroport).

3. Environnement.

- Nombre «d'attractions» dans la zone.

- Degré d'intégration de l'édifice dans l'espace.

b) **Indicateurs de gestion interne**

1. Services de base.

- Nombre d'heures d'ouverture à l'année.

- Nombre de jours d'ouverture à l'année.

- % de collection documentée.

2. Indicateurs de rendement des services.

- Coûts du personnel = Coûts du personnel/coûts totaux.

- Coût moyen par visite = Budget total/nombre de visites.

- Coût moyen par heure d'ouverture = Budget total/nombre d'heures d'ouverture.

- Coût moyen par mètre carré.

- Coût moyen par visite.
 - Coût moyen par habitant.
 - Coût moyen par visite/nombre d'heures d'ouverture.
 - Coût moyen par visite/nombre de mètres carrés.
 - % d'autofinancement.
 - Nombre de visites à l'année/nombre d'employés.
 - Nombre de visites à l'année/différentes catégories de personnel.
 - Nombre d'heures d'ouverture par employé = Nombre d'heures d'ouverture/nombre d'employés.
 - Nombre de mètres carrés par employé = Nombre de mètres carrés/nombre d'employés.
 - Nombre de «zones de services» = Laboratoires didactiques.
 - Niveau de flexibilité = Nombre de mètres carrés disponibles pour de nouveaux services.
 - Nombre de projets éducatifs organisés.
 - Nombre d'itinéraires créés grâce au centre.
- 3. Gestion générale.**
- Espace en m² consacré aux bureaux/m² totaux.
 - Présence de services pour les employés (cantine, aire de repos, toilettes, etc.).
 - Égalité des chances = % de femmes employées.
 - Égalité des chances = % d'handicapés employés.
 - % de personnel de direction et gérance.
 - % de personnel pour les enquêtes et l'entretien.
 - % de personnel de services centraux (en additionnant les différentes catégories qui décident).
 - Formation = Nombre de formations à l'année organisés pour le personnel.
 - Réseau = Description qualitative.
 - Implication = Nombre de bénévoles.

c) Développement et gestion de services

1. Arrivée des visiteurs.
 - Surface disponible pour le public (permanente + temporaire).
 - Nombre d'ascenseurs.
 - Nombre de marches pour arriver à l'entrée.
 - Présence d'air conditionné.
 - Espace des guichets.
 - Nombre de mètres carrés du vestibule.
 - Présence de vestiaire.
2. Environnement physique entourant les visiteurs.
 - Nombre de toilettes pour les visiteurs.
 - Nombre de toilettes pour les handicapés.
 - Restaurant, bar et cafétéria.
 - Nombre de poubelles.
 - Présence de légendes.

- Nombre de langues utilisées pour les légendes.
- 3. Forme et contenus de l'information.**
- Durée = Nombre d'heures d'ouverture.
 - Services supplémentaires = Nombre d'activités supplémentaires organisées dans le centre.
 - Qualité de l'information fournie.
 - Nombre d'audioguides.
 - Présence de zones audio/vidéo et grandeur.
 - Salle de conférences.
 - Présence de zone d'activités éducatives et grandeur.
 - Existence d'outils pour plus d'informations (documents, internet, etc.).
 - Évaluation = Nombre de visiteurs/m² visitables.
 - Nombre de visiteurs par jour = Total visiteurs/365.
 - Nombre de visiteurs par heure = Nombre de visiteurs par jour/nombre d'heures d'ouverture par jour.
 - Fréquence des visiteurs = Nombre de visiteurs/population totale.
 - Taux de participation locale = % de visiteurs locaux.
 - % d'augmentation du nombre de visiteurs depuis l'ouverture du centre.
 - % de surface consacrée aux expositions permanentes.
 - % de surface consacrée aux expositions temporaires.
 - % de public local/régional.
 - % de public national.
 - % de public de l'Union Européenne.
 - % de visiteurs étrangers.
 - % de groupes scolaires.
 - % de familles.
 - % de personnes âgées.
 - % d'handicapés.
 - Évolution de ces indicateurs dans le temps.

d) Communication externe

1. Publicité.
 - Nombre d'outils en support papier (brochures, etc.) élaboré chaque année.
 - % de population locale embauchée.
 - Existence de page web sur Internet.
2. Enquête et interprétation du marché/public.
 - Niveau de connaissances acquises par le public.
 - Satisfaction du client.

e) Impact territorial

1. Impact sur l'environnement.
 - Ratio de zones vertes = Zones vertes (m²)/surface du terrain (m²).
 - Consommation d'énergie = Consommation annuelle d'énergie (TOE/année)/nombre de travailleurs.

- Consommation annuelle d'énergie (TOE/année)/surface nette (m²).
- Consommation d'eau = Consommation annuelle d'eau (m³/année)/nombre de travailleurs.
- Consommation annuelle d'eau (m³/année)/surface nette (m²).
- Production de résidus urbains = Production annuelle de RU (tonnes/année)/nombre de travailleurs.
- Ramassage sélectif de résidus urbains = Production annuelle de RU (tonnes/année)/nombre de travailleurs.
- Nombre de dispositifs de contrôle météorologique.
- Nombre de dispositifs de correction de l'environnement.

2. Impact culturel.

- % de groupes scolaires.
- % de public locale/régionale.
- % de public national.
- Niveau d'authenticité = Nombre d'objets originaux/nombre d'objets totaux

3. Impact économique.

- Variations du nombre de magasins, restaurants et petits hôtels par rapport à la région.
- Estimation des recettes indirectes pour la communauté.

3.9.3. Comment rassembler des informations des utilisateurs

Pour améliorer la relation avec le public, des outils classiques de marketing peuvent être employés. Offrir de la culture au public ne signifie pas identifier et s'occuper d'un public intéressé par la culture. La prémisse de toute action de communication ou de marketing est la connaissance du marché. Les enquêtes sont alors un outil fondamental pour connaître le public (le marché) lors de la création d'un nouveau centre ou lors de la gestion d'un centre déjà existant.

À cet effet, il existe deux types d'informations : l'une externe, obtenue à travers des sources, l'autre interne, résultant d'enquêtes réalisées par la même organisation.

Les analyses actuelles, menées au niveau national ou local par des organismes publics, privés ou corporatifs, permettent de connaître la composition démographique de la population résidente, les flux de touristes, la participation aux activités culturelles et le profil du visiteur dans un pays déterminé. De plus, les enquêtes réalisées par d'autres centres peuvent être utiles, mais il est recommandé de les contraster avec des organismes homogènes au niveau de la dimension territoriale et des services proposés.

Pour compléter cette information externe, on peut recueillir des informations intéressantes au moyen d'enquêtes basées sur des questionnaires ou des entretiens adressés aux utilisateurs et aux non-utilisateurs. Les enquêtes aux utilisateurs sont plus fréquentes car elles sont moins coûteuses. Il est bien sûr indispensable de connaître les méthodologies des analyses statistiques et d'élaborer des questionnaires simples (correspondant tout de même aux objectifs fixés).

Les enquêtes ont des fins cognitives et informatives, mais elles devront surtout avoir pour objectif d'identifier le marché potentiel ou réel. Elles permettront de sélectionner le marché et de modifier l'offre en fonction des résultats et du marché ciblé.

Les enquêtes adressées aux non-utilisateurs peuvent également être très utiles. En fait, les recherches concernant les utilisateurs facilitent seulement des informations sur les personnes fréquentant le centre. Une recherche sur les utilisateurs, même si elle est très poussée, ne peut jamais dévoiler les opinions des personnes se rendant au centre. Pour avoir une idée plus concrète (par exemple : sur les raisons de la diminution des entrées ou opinion des autochtones sur le centre), il est nécessaire de mener une étude complète de la population et ainsi interroger les personnes qui ne viennent pas.

Comme il a été mentionné précédemment, le recueil de l'information peut s'effectuer au travers d'une enquête directe reposant sur des entretiens ou des questionnaires distribués à un échantillon sélectionné de visiteurs. Dans de telles circonstances, il est très important d'individualiser les témoignages et de définir la structure de l'entretien ou le contenu du questionnaire qui affecte dès lors l'importance de l'information et son interprétation.

En ce qui concerne les témoignages, le nombre d'entretiens est très différent en général des entrées totales pour obtenir au niveau statistique la représentativité et optimiser l'emploi des ressources. Lorsque l'objectif analysé est représenté par les utilisateurs réels, les échantillons peuvent être alors sélectionnés de manière informelle à la fin de la visite.

Le choix informel des échantillons peut être limité par la sélection. Le musée britannique, par exemple, choisit de manière informelle les individus lors des entretiens, mais n'inclut pas de groupes (pour ne pas provoquer de désagréments aux autres composants) ni les enfants de moins de onze ans. Enfin, si l'information sur les points de référence est suffisante, l'échantillon peut être stratifié.

D'un autre côté, les entretiens peuvent également se concentrer sur une saison précise. Cela permet de prendre en compte l'aspect saisonnier de la demande et la variation de ses caractéristiques à des périodes différentes de l'année (ou de la semaine). De fait, l'aspect saisonnier affecte le nombre de visiteurs non-résidents, qui voyagent principalement en été ou pendant les vacances.

Quant à la définition des contenus du questionnaire, il faut individualiser tout d'abord les aspects importants et préparer une ou plusieurs questions différentes. En tout cas, les questionnaires ne doivent pas être trop longs surtout lorsque le visiteur doit évaluer les fonctions du centre.

Il est cependant préférable de définir pour chaque utilisateur certains éléments clé :

- La typologie des institutions ou événements auxquels ils assistent de manière régulière. Cela permet de vérifier l'existence de «catégories artistiques de consommation» composées d'un profil typologique (différentes formes d'art), historique (périodes) ou esthétique (styles).
- Les modes «physiques» de consommation, d'un point de vue à la fois temporaire (jours, programmes, etc.) et social (visites individuelles ou collectives).
- Les sources et réseaux d'information utilisés par les visiteurs.
- La prise en compte de choix alternatifs de la consommation (effet substitutif ou complémentaire) et les éléments d'évaluation du processus de décision.

- Les éléments qui ont une incidence, positive et négative, sur les consommations culturelles.

On peut bien sûr inclure d'autres éléments. Un des éléments dont pourrait réellement bénéficier l'information est la fréquence de la visite, qui permet de diviser l'univers du visiteur en trois catégories :

- non-intéressés,
- visiteurs occasionnels,
- visiteurs habituels.

L'individualisation des motivations spécifiques enracinées dans ces comportements représente, de fait, le point de départ de la segmentation de la demande potentielle (de manière créative). Elle permet d'établir par la suite des objectifs pour chaque catégorie thématique. Par exemple, nous pouvons encourager les non-utilisateurs à venir au centre et les utilisateurs occasionnels à augmenter la fréquence de leurs visites, dans le but de créer une masse critique d'utilisateurs sur laquelle nous pouvons compter lors de la conception d'initiatives culturelles.

On peut rassembler l'information au moyen de questionnaires et d'entretiens et les schématiser de manière suivante :

Variante socio-économiques. Sexe, âge, catégorie professionnelle, niveau socio-économique, niveau d'étude, nationalité, pays de résidence, langue, nombre de membres dans la famille, outils d'information utilisés, services employés.

Caractéristiques de la visite. Taille du groupe, première visite au centre, fréquence des visites au cours des 12 derniers mois, fréquence absolue des visites, période et durée de la visite, utilisation de supports informatifs, utilisation du restaurant/bar, utilisation des services commerciaux, utilisations des toilettes, achat de produits, achat de services.

Évaluation de la visite. Évaluation générale du centre, évaluation de l'exposition, évaluation de l'itinéraire, évaluation des supports informatifs, évaluation de l'accueil, évaluation des services alimentaires, évaluation des services commerciaux, évaluation du personnel du centre, éléments particulièrement positifs et particulièrement négatifs, suggestions.

Motivation de la visite. Sources d'information sur le centre, motif de la visite, personne qui a décidé d'effectuer la visite et moment de la décision, intention de revenir.

Accès au centre. Moyen de transport utilisé, durée du trajet, coûts, distance, facilité à localiser le centre.

Le premier groupe de questions permet d'enquêter sur les caractéristiques socio-économiques du visiteur, ainsi que ses habitudes culturelles. Le second et le troisième groupe se centrent sur la visite au centre, afin de connaître les caractéristiques de la visite et le degré personnel de satisfaction. Finalement, le dernier groupe s'intéresse à l'accès au centre permettant d'extraire des éléments utiles qui quantifient les dépenses de l'utilisateur.

Nous pouvons ajouter à ces informations les données basées sur l'observation directe du comportement des visiteurs. Ces données sont utiles pour comprendre l'effet qu'exerce l'itinéraire et le sens de la visite au niveau de la structure. On peut évaluer le temps d'observation des vitrines de chaque visiteur. Par exemple, on peut

reconstruire le modèle de circulation pour tirer des conclusions et évaluer de manière objective la réaction face aux différentes typologies d'exposition.

Ce type d'information permet évidemment d'intégrer des données obtenues par l'enquête directe. Dans ce cas, les résultats peuvent être influencés dans une certaine mesure par les interprétations subjectives des questions formulées à la personne interviewée.

3.9.4. Critères de viabilité

Pour qu'un centre d'interprétation fonctionne bien, il est nécessaire d'introduire dans le modèle de gestion des éléments de compétitivité. Chaque équipement aura besoin d'un plan de viabilité spécifique en adéquation avec sa situation et ses caractéristiques. Les facteurs endogènes et exogènes à prendre en considération lors de la réalisation de chaque plan de viabilité seront principalement les suivants :

Facteurs endogènes

- Dimension du centre d'interprétation.
- Services.
- Flux de circulation, signalisation et facilité d'accès.
- Perception par les utilisateurs de la qualité du service.

Facteurs exogènes

- Attrait et potentiel touristique de la région ou zone spécifique.
- Nombre et volume de l'activité des agents touristiques existants.
- Existence et niveau de commercialisation des services et produits locaux (gastrologie, artisanat, services touristiques et culturels, etc.).
- Niveau de formation des acteurs touristiques et culturels.
- Niveau d'insécurité ou vandalisme dans la zone.

Mis à part ces facteurs spécifiques, il faut prendre en compte lors de l'implantation sur le territoire d'un nouveau centre les perspectives et les valorisations positives et négatives engendrées. De même, la commercialisation de produits et services ne doit pas générer des problèmes de concurrence déloyale aux opérateurs commerciaux ou touristiques existants, mais doit se baser sur la complémentarité. Cela semble relativement facile dans certains cas, mais pour que ces caractéristiques soient viables, il faut créer une certaine activité commerciale (cafétéria, vente d'objets et artisanat, commercialisation de services, etc.). Des opérateurs proches géographiquement pourront s'en charger dans certains cas.

Il faut également savoir tenir d'autres conditions en terme de fonctionnalité et de qualité, coût d'amortissement et sous-traitance aux entreprises spécialisées des activités et des services. En principe, il est indispensable de concevoir tous les aspects en profondeur, d'évaluer le coût et de proposer des alternatives plus appropriées pour une bonne mise en fonctionnement.

Enfin, nous devons citer un aspect d'une extrême importance à savoir la formation au départ du personnel responsable du centre d'interprétation ainsi que le besoin de réaliser une formation continue spéciale. Par conséquent, il faudra concevoir un programme de formation qui déterminera en grande partie le succès économique et social du projet.

Et pour terminer... quelques règles simples :

1. **Soyez attentif envers l'utilisateur.** Il existe différents types d'utilisateurs et différents rapports avec le service. Les stakeholders sont aussi des utilisateurs. Mais leur responsabilité sociale/publique correspond aux non-utilisateurs (dans la pratique, cela représente la communauté dans son ensemble). Les utilisateurs du service sont des visiteurs individuels ou des communautés scientifiques, des collègues ou des organisations sociales, etc. Tous ces sujets sont des témoins impartiaux de la qualité du service.

2. **Développez et encouragez la participation des employés.** On estime le potentiel des employés en fonction d'un ensemble de valeurs partagées et d'une culture basée sur la confiance et la responsabilité. Il existe plusieurs formes de participation et de communication présentées de manières différentes (apprentissage et développement de compétences). Il faut souligner la motivation souvent absente des gratifications économiques et fonctionnelles, une conséquence des reconnaissances symboliques et des possibilités d'apprentissage et de développement de nouvelles compétences (à savoir pourcentage du temps consacré au recyclage, formation, etc.).

3. **Améliorez les processus.** Les processus doivent être à la charge d'un responsable, être claires et connus de tous. Au quotidien, tout le monde doit avoir la possibilité d'améliorer son activité d'un point de vue préventif. Faits, mesures et information constituent la base de la gestion. En ce sens, il est nécessaire de formaliser les processus, d'expérimenter des indicateurs de rendement et des critères d'évaluation, d'organiser des concours (de projets) et de gérer les ressources.

4. **Communiquez vos objectifs.** Il est indispensable de consacrer des ressources et ses efforts à la réalisation d'objectifs en rapport avec la mission du centre (qui seront communiqués clairement et de manière univoque). Les stratégies s'articuleront de manière structurée et systématique au sein de l'organisation. Toutes les activités doivent avoir un rapport avec la mission et les objectifs. Le comportement du personnel doit être compatible avec la stratégie et les valeurs exprimées.

4

Formes de coopération entre centres d'interprétation

4.1. Réseaux territoriaux

Les réseaux territoriaux peuvent avoir différents niveaux opératifs. On peut citer les réseaux villes en Irlande, avec le programme d'Heritage Towns of Ireland ou encore le programme français de Villes et Pays d'Art et Histoire. Ils associent tous un centre d'interprétation s'adressant à la fois à la communauté locale et aux visiteurs.

Villes patrimoniales d'Irlande

Les villes irlandaises sont véritablement accueillantes. En fait, leur taille et leur échelle humaine font que le visiteur se sent immédiatement comme chez lui. La plupart des villes développa son aspect actuel tout au long du XIXe siècle, mais elles ont des origines beaucoup plus anciennes. Certaines ont pour origine d'anciens monastères celtes ou furent fondées par des normands et des vikings. D'autres se développèrent autour de marchés ou d'enclaves sur la côte; là où les gens prennent d'agréables bains. Cependant, elles ont toute un point commun : on y respire une atmosphère propre à chacune.

Baltinglass, Birr, Cashel, Cobh, Dalkey, Kells, Killaroe, Kilrush, Kinsale, Lismore, Listowel, Tipperary, Trim, Westport et Youghal ont été déclarées villes patrimoniales par leur caractère unique. Elles combinent différents styles architectoniques qui embrassent plusieurs siècles. Ce caractère transporte ces villes et leurs visiteurs à travers le passé. Ce qui les rend également spéciales est l'effort de présentation (soigné) des éléments historiques se traduisant par la forme d'un centre de visiteurs (utilisation fréquente d'audiovisuels), un itinéraire touristique signalisé par la ville ou des visites guidées à la carte.

Tout comme le vin, ces villes ont mis du temps à mûrir et aujourd'hui les visiteurs peuvent les savourer individuellement ou en groupe. Mais, il ne faut pas oublier une chose. Les villes ne sont pas seulement faites de briques et de mortier. Les personnes leur donnent vie, reçoivent le visiteur les bras grand-ouverts et partagent un patrimoine dont ils s'enorgueillissent.

www.heritagetowns.com

Dans le cas de l'Espagne, plusieurs communautés autonomes ont créé des réseaux de centres d'interprétation.

En Andalousie, le Réseau Andalou de Centres d'interprétation du Patrimoine Historique a été mis en place. Il s'agit d'un programme dans lequel sont regroupées les infrastructures culturelles incluant un ensemble de services destinés à la présentation et à l'exploitation du patrimoine. Différents moyens et supports destinés à la communication sont rassemblés et se développent normalement grâce à la dynamisation «in situ» du patrimoine culturel.

En Estrémadure, Alba Plata est appuyé par un réseau de centres d'interprétation qui analyse les 2000 ans d'histoire de la région. Ce réseau se compose de centres d'interprétation de la «Vía de la Plata» (Voie de l'Argent), de certaines enclaves archéologiques importantes (Cáparra, campement romain Cáceres «El Viejo» Le Vieux ou Cirque romain de Mérida), des Ensembles Historiques d'Estrémadure, de l'Architecture Populaire, de la Ville Médiévale de Plasencia ou du Centre d'interprétation rendant hommage au peintre Francisco de Zurbarán, à Fuente de Cantos, village natal de ce génie.

En Asturies, le réseau d'équipements de l'Éducation de l'Environnement de la «Viceconsejería» (Ministère de la communauté autonome) de l'Environnement et Aménagement du Territoire se compose d'une série de centres et d'équipements répartis sur différents espaces naturels protégés de la Principauté d'Asturies et qui ont pour objectifs :

- Accueillir et informer les visiteurs des différents espaces naturels protégés.
- Faire connaître les valeurs naturelles et culturelles.
- Informer sur la réglementation et la problématique des différents espaces.
- Encourager le respect de l'environnement et la participation de toutes les personnes à la conservation de ce dernier.

Ces centres s'adressent aux groupes scolaires et au public en général et dirigent son attention plus particulièrement sur les habitants de la zone. Ils souhaitent être un point de rencontre et organisent en ce sens différentes activités et initiatives. Les centres d'interprétation faisant partie du réseau se situent dans le Parc Naturel de Redes, le Parc Naturel de Somiedo, la Réserve Naturelle Intégrale de Muniellos (Oballo) et la Réserve Naturelle Partielle de Villaviciosa.

Le groupe d'action locale Leader II d'Albarracín (Teruel) a constitué un réseau de musées et de centres d'interprétation. On peut distinguer le Centre d'interprétation de Dornaque dans le Paysage Protégé de Pinares de Rodeno d'Albarracín. Ce centre fut ouvert en 2001 et est intégré dans le Réseau d'Espaces Naturels Protégés d'Aragon. Ces musées répondent à l'offre touristique de cette région et propose un ticket-musée vendu par l'Association de tourisme rural de la «Sierra» (Montagne) (ESPARC 2002).

Le groupe de Cabañeros (Ciudad Real) fait la promotion de la mise en marche d'un réseau de cinq musées ethnographiques, situés dans différentes localités et ayant diverses thématiques (Musée sur la Vie Rurale et la Carbonisation, à Alcoba de los Montes; Musée du Vin de Pitarra à Horcajo de los Montes; Musée Ethnographique et de la Faune Sauvage à Retuerta del Bullaque; Musée José Ortega, à Arroba de los Montes; musée Ethnographique d'Anchuras). L'initiative prit naissance dans le Plan

Stratégique Régional financé par le programme Leader II. Ces installations complètent le Centre d'interprétation de Casa Palillos, le Centre d'Accueil des Visiteurs de Pueblo Nuevo del Bullaque, et le Centre de Gargantilla, à Navas de Estena. Ils ont pour objectif de revaloriser le patrimoine de la région permettant dès lors de redistribuer et d'optimiser l'affluence touristique au Parc National de Cabañeros, en créant une offre complémentaire. De fait, les visites guidées au parc s'achèvent par des visites de musées. Une grande partie des fonds investis proviennent du village. C'est pourquoi un travail préliminaire de divulgation et de sensibilisation avait été mené. Les musées ethnographiques sont gérés par une entreprise de la zone (Modèle choisi par le Parc et la Mancomunidad ou collectivité). La mise en marche du projet impliqua des gestionnaires du Parc National à travers les Mairies faisant partie du Patronat. Voici quelques chiffres : chaque musée reçoit annuellement entre 12.000 et 15.000 visiteurs. Cinq à six emplois ont été créés dans la zone. Cette initiative a également permis d'augmenter le nombre de visiteurs dans la région qui est passé de 5.000 (avant le programme) à 70.000 aujourd'hui (ESPARC 2002).

Réseau virtuel de centres d'interprétation de Los Monegros

Grâce au programme Leader+, a été créé un programme d'appui aux initiatives de conservation, restauration et réhabilitation du patrimoine culturel de la Région de los Monegros. Ce programme se concrétise par la création d'un réseau physique et virtuel de centres d'interprétation du patrimoine culturel qui s'appuie sur la signalisation et la diffusion du patrimoine culturel. Ce projet a pour but d'augmenter l'affluence des touristes grâce au patrimoine culturel et grâce à la participation à des projets communs de conservation et de valorisation des ressources culturelles.

Dans cette optique, un réseau virtuel des centres d'interprétation a été créé dans la région de los Monegros afin d'informer au préalable les visiteurs sur les centres physiques.

Ce réseau virtuel compte dix centres d'interprétation. Nous pouvons citer entre autres celui de Miguel Servet, La Cartuja (Chartreuse) de Las Fuentes, Cultura popular (Culture Populaire) ou encore celui de El agua (L'eau) à los Monegros, La laguna (La lagune) de Sariñena, ou la Ruta de las cigüeñas (La Route des Cigognes) du Flumen.
centrosdeinterpretacion.monegros.net

4.2. Réseaux thématiques

Dans le cadre des programmes européens de coopération culturelle, la Junta de Andalucía (gouvernement autonome d'Andalousie) mit en marche un projet de collaboration entre l'Espagne, le Portugal et le Maroc qui se prénomme «Réseau de Centres d'Influence Islamique au Sud de la Péninsule Ibérique et au Nord du Maroc». Il a pour objectif de concilier la diffusion du Patrimoine Historique et la politique touristique.

Dans le cas d'Andorre, il faut souligner le programme «Hommes de fer», un itinéraire culturel à l'initiative du Gouvernement d'Andorre et ayant pour but d'étudier, res-

taurer, conserver et faire découvrir le patrimoine sidérurgique d'Andorre et des Pyrénées. Ce programme veut faire connaître au grand public les mines, les carbonisations, les coutumes minière et sidérurgique, les forges et les archives sur ce monde. Finalement, ce programme souhaite présenter une des activités économiques les plus importantes qui se développa en Andorre du début du XVIIe siècle à la fin du XIXe siècle. L'itinéraire «Hommes de fer» est intégré à des circuits de tourisme culturel. Il ouvre les portes de ce patrimoine composé de biens culturels comme la Farga Rossell (Andorre), la Ferrería (Forge) de Montgailhard (Arieja), les mines de Llorts et la Maison Areny Plandolit (Andorre). Ce circuit s'agrandira dans les prochaines années et inclura la Farga de Ripoll (Géronne) ou la Collada dels Meners (Andorre). Le projet souhaite peu à peu intégrer de nouveaux biens culturels pour vivre une véritable expérience transnationale. En Andorre, l'itinéraire part de la Farga Rossell-Centre d'interprétation sur le Fer. Dans ce centre, le visiteur découvre les origines de la sidérurgie du fer, l'implantation de ces industries dans les Pyrénées et plus particulièrement en Andorre, les méthodes de travail et une technologie ayant plus de 4000 années d'histoire.

Référence de base des politiques de développement rural européennes à partir desquelles se sont développés les centres d'interprétation de patrimoine

- Règlement (CE) 1257/1999 du Conseil, du 17 mai 1999, sur l'aide au développement rural à la charge du Fond Européen d'Orientation et de Garantie Agricole (FEOGA).

- Règlement (CE) 1750/1999 de la Commission, du 23 juillet 1999, établissant des dispositions d'application du règlement (CE) 1257/1999 du Conseil.

- L'Initiative Communautaire Leader+, en accord avec la Communication de la Commission aux États membres, du 14 avril 2000, en continuité des Programmes de Développement territorial des initiatives précédentes Leader I et II. Ils mettent l'accent sur le développement qualitatif du programme et la consolidation des stratégies intégrales locales et sur la participation au développement rural, ainsi que sur la coopération et le travail en réseaux entre les zones rurales. Les bénéficiaires de cette initiative seront les Groupes d'Action Locale qui structurent leur programme de développement en trois aspects soit : 1) Développement de stratégies intégrales au développement pilote basées sur l'approche ascendante et la constitution de partenariats horizontaux. 2) Accroissement de la coopération interterritoriale et transnationale. 3) Accroissement du travail en réseaux des zones rurales de l'Union Européenne, qu'elles soient bénéficiaires ou non de l'Initiative Leader+ et de tous les agents sociaux.

- Commission Européenne (2000). Communication de la Commission aux États Membres du 14 avril 2000 qui fixe des orientations sur l'initiative communautaire de développement rural (Leader+) (2000/C 139/05). Journal Officiel des Communautés Européennes du 18 mai 2000.

- Le Programme Proder est un programme régionalisé, défini dans le Cadre Communautaire d'Appui, orienté vers le développement du milieu rural espagnol (Objectifs 1 et 2) et plus particulièrement vers les zones qui ne sont pas incluses dans l'initiative Leader+. Cette initiative sera également gérée par des Groupes d'Action

Locale qui concevront un programme de développement territorial innovateur appuyant des actions sur des investissements dans des exploitations agricoles, installation de jeunes agriculteurs, formation, amélioration de la transformation et commercialisation des produits agricoles, sylviculture, promotion de l'adaptation et développement des zones rurales. Ce dernier groupe d'actions «développement des zones rurales» inclura des actions comme restauration et développement de villages, protection et conservation du patrimoine rural, diversification des activités, accroissement du tourisme et de l'artisanat et enfin protection de l'environnement et du paysage.

Les centres d'interprétation de l'architecture et le patrimoine en France

Le programme des Centres d'Interprétation de l'Architecture et du Patrimoine (CIAP) est inclus dans les accords entre le Ministère de la Culture et de la Communication et les «Villes et Pays d'art et d'histoire», un réseau de communes et administrations locales créé en 1985 et composé de plus de 130 mairies et groupements locaux (www.vpah.culture.fr).

Les CIAP sont des centres culturels de proximité et cherchent à sensibiliser, informer et former tous les publics à l'architecture et patrimoine d'un village ou région précise. Ils créent de manière articulée des centres culturels sur le territoire (musée, médiathèque, centre d'urbanisme, etc.), tout en complétant le réseau des infrastructures culturelles. Même s'ils priorisent la population locale et régionale, ils s'adressent également aux touristes nationaux et étrangers.

Les CIAP, en général, offrent :

- Une exposition didactique permanente qui permet de comprendre la ville ou la région de ses origines à nos jours, des premières traces à l'architecture contemporaine.

- Des expositions temporaires (nouvelles au moins une fois par an), qui permettent d'approfondir certains thèmes de l'exposition permanente et particulièrement les aspects les plus contemporains de la vie urbaine.

- Un centre d'information et de documentation qui met à disposition des visiteurs les sources nécessaires à la réalisation d'une étude plus approfondie sur un thème précis, le rendant autonome.

- Des ateliers éducatifs ouverts aux jeunes (de manière individuelle ou en groupes scolaires) permettant de sensibiliser sur l'architecture et le patrimoine.

Le Ministère de la Culture et de la Communication, à travers la Direction d'Architecture et du Patrimoine et les Directions Générales des Services Culturels (DRAC) apportent leur soutien au niveau scientifique, technique et financier.

Réseau de centres d'influence islamique au sud de la Péninsule Ibérique et au nord du Maroc

La Junta de Andalucía (Gouvernement autonome d'Andalousie) proposa la création d'un Réseau de Centres d'Interprétation du Patrimoine comme moyen de présentation du patrimoine d'un territoire déterminé dans le but de faciliter sa compréhension auprès du visiteur. Cette proposition atteignait les objectifs du Plan Général des Biens Culturels Andalousie 2000 et intégraient les stratégies établies par la Consejería (gou-

vernement autonome) de Culture dans le programme de Diffusion du Patrimoine Historique et de la Participation des Citoyens.

Dans le cadre de l'initiative Interreg II-C, une action commune de coopération culturelle internationale entre le Portugal (Région de l'Algarve et Centre Archéologique de Mértola), le Maroc (Agence du Nord) et l'Espagne (Gouvernements Autonomes d'Andalousie et d'Estrémadure) fut proposée et se prénomma «Réseau de Centres d'Influence Islamique au Sud de la Péninsule Ibérique et au Nord du Maroc». Ce projet se basa sur quatre axes :

- Manière d'aborder la compréhension intégrale du concept de patrimoine culturel.
- Le lien entre ce patrimoine et les perspectives d'aménagement du territoire.
- Le choix d'une thématique, l'influence islamique, qui entraîne de nombreuses opportunités de relation commune.
- La définition d'un environnement territorial qui possède d'importants éléments physiques et humains pouvant exercer des nœuds dans le Réseau.

Dans le cas de l'Andalousie, ces plans d'interprétation furent développés sur la Terre Llana (Pays Plat) de Huelva, avec un centre d'interprétation situé dans la ville de Niebla, articulé par le concept Les Chemins de Niebla et mettant en relief l'art mudéjar. Sierra Aracena et Picos de Aroche compte aussi un centre d'interprétation situé à Almonaster. Enfin, Il y a un itinéraire géographique et historique, la Frontière occidentale du Royaume Nazaréen, qui identifie un ancien territoire frontalier entre les royaumes chrétiens et nazaréens (du XIIIe au XVe siècles) dessinant un arc de Tarifa à Archidona, avec un centre d'interprétation installé à Ronda.

C. Sánchez de las Heras (2002b).

Parc Thématique du Salmon. Salmonland

En 2005, dans le cadre du projet Eurosat (European Salmon Tour) qui encourage la promotion du saumon et des rivières comme ressource touristique, le Réseau Européen de Territoires de Saumon a été constitué.

Dans le cas de l'Espagne, la région asturienne du Bajo Nalón participe à l'initiative en créant un Parc Thématique du Saumon (Salmonland), autour duquel s'est structuré un réseau de musées et de centres d'interprétations sur le saumon. Les conseils municipaux de Muros, Pravia, Soto del Barco, Salas et Belmonte de Miranda ont intégré cette initiative. Chaque commune accueillera une installation dans le cadre de ce projet touristique du saumon, financée par des fonds communautaires. Les conseils municipaux participent aux programmes «Proder» et «Leader». Jusqu'à présent, une étude a été réalisée concernant l'installation des centres d'interprétation respectifs et se penche sur l'élaboration des projets.

Le projet a pour objectif de faire découvrir aux visiteurs chaque espace. C'est pourquoi le contenu de chaque installation a été analysé avec attention. L'une d'entre elles devra offrir une vision différente du reste et toujours en rapport avec le saumon. Le parcours inclut une visite à San Juan de la Arena et San Esteban de Pravia, avec deux installations centrées sur le saumon et son lien avec la mer. Dans le premier des deux cas, la Casa del Mar (Maison de la Mer) accueillera un centre d'interprétation du saumon et de l'anguille. L'arrêt suivant s'effectuera à Pravia, à Quinzanas, où il est prévu

de construire un musée se centrant sur l'histoire de la pêche à la fois récente et traditionnelle. En revanche, à Salas, dans la zone récréative de La Rodriga sera installée la maison de la rivière d'où l'on pourra contempler la faune piscicole dans un canal qui passera sous un nouvel immeuble relié à l'actuel centre scellé. L'espace proche d'un bois sur le rivage sera également aménagé. Dans la commune de Belmonte, à Silviella, dans la zone où l'on capture les saumons, un observatoire sera installé. Parmi les projets mis en place autour du saumon, il faut souligner le programme «Salas» qui prétend mettre en valeur le saumon atlantique comme ressource économique grâce à une gestion durable.

Salmonland est financé par le Plan de Dynamisation Touristique du Bajo Nalón qui a un budget global de 1,2 M. d'euros. La première annualité qui se terminera mi-2006, s'élève à 319.683 euros. Elle se répartira de la manière suivante : 60.000 euros à la gestion du Plan lui-même; 45.000 euros à la promotion de la zone; 59.683 euros pour la signalisation; 35.000 euros pour la formation. Les 120.000 euros restants correspondent aux infrastructures liées au projet Salmonland.

Les itinéraires archéologiques d'Alentejo et de l'Algarve : des centres d'interprétation en réseau

L'Instituto Português do Património Arquitectónico (IPPAR) (institut portugais du patrimoine architectonique), en collaboration avec l'actuel Instituto de Apoio e Financiamento ao Turismo (institut d'appui et financement au tourisme) et d'autres agents publics et privés, ont encouragé la création des itinéraires archéologiques d'Alentejo et de l'Algarve. Ces circuits ont été créés par le besoin d'établir les conditions nécessaires à la sauvegarde et à la dynamisation touristique et culturelle des sites archéologiques à travers la recherche, préservation, valorisation et divulgation. Dans cette optique, des infrastructures d'accueil ont été créées pour les visiteurs ainsi que des centres d'interprétation des sites sélectionnés. Pour cela, il fallut choisir onze sites et organiser une double perspective : thématique (mégalthé, romain, andalou) et territoriale (Alentejo et Algarve). La plupart dispose de centres d'accueil et d'interprétation. Il s'agit de nouvelles constructions ou d'édifices historiques restaurés.

Par exemple, le Centre d'Accueil et d'Interprétation de Miróbriga présente une exposition permanente, organisée thématiquement et qui permet aux visiteurs de mieux comprendre le site archéologique romain. De plus, il comprend des services de gestion et un laboratoire de traitement des matériaux archéologiques. Un espace consacré à l'organisation de rencontres spécialisées et de visites organisées complète cette installation. Enfin, il dispose d'un service de cafétéria.

5 Bibliographie

- AAVV. «Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine». *Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, France, 3-4 décembre 1996. Les Cahiers de l'Espace, 1997.
 - AAVV. (1999) *Boletín de Interpretación*. Asociación para la Interpretación del Patrimonio (AIP), 1 juin 1999.
 - AAVV. «International conference : Sustainable tourism, environment and employment, Proceedings». Berlin, 11-12 d'octobre 2000. *Europe : un patrimoine commun, Environmental encounters*, num. 51. Ed. Consell d'Europa, 2000. 232 pag.
 - AAVV. «Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine». *Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, France, 3-4 décembre 1996. Les Cahiers de l'Espace, 2000.
 - AAVV. *La médiation culturelle dans un lieu patrimonial en relation avec son territoire*. Château de Kerjean. Association pour l'Animation du Château Kerjean, juin 2000.
 - AAVV. «Repertorio de textos internacionales del patrimonio cultural». *Cuadernos XIV*. Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico. Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. Ed. Comares, 2004. 323 pag.
 - ALBERTI, F. G.; C. BERNARDI & D. MORO. *I musei fanno sistema. Esperienze in Lombardia*. Regione Lombardia, Milan : ed. Gerini e Associati, 2005.
 - ALDRIGE, D. «Mejora de la interpretación de los parques y la comunicación con el público». *Segunda Conferencia Mundial sobre Parques Nacionales; Yellowstone i Grand Teton*. EUA, 18-27 septembre 1972. Rapport num. 25. UICN (ed.), 1973.
 - BALLART, J. & J. JUAN-TRESERRAS. *Gestión del patrimonio cultural*. Ariel, 2201. 238 pag.
 - BARRIOCANAL, C. & B. PARERA. «Los convenios de colaboración con empresas privadas como herramienta de gestión de espacios protegidos». À : *La gobernabilidad en las áreas protegidas : el papel de las entidades en el contexto mediterráneo*. Parc Natural del Garraf, Barcelona, 29 novembre, 1 décembre 2002.
- www.iucn.org/places/medoffice/CDPRESENTACION/web/wpc/goberempresa-priv.htm

- BECK, L. & T. CABLE. *Interpretation for the 21st. Century-fifteen guiding Principle for Interpretating Nature and culture*. Sagamore Publishing; Champagne, IL., 1998.
- BERMÚDEZ, A. *et al. Intervención en el patrimonio cultural. Creación y gestión de proyectos*. Madrid : Síntesis, 2004. 269 pag. (col. Patrimonio Cultural).
- BRINGER, J.-P. *Concepts et démarche de l'interprétation*. Montpellier : ATEN, 1988.
- BRINGER, J.-P. «Concevoir un plan d'interprétation». *Espaces*, 97, (1989), pag. 33-38.
- BRINGER, J.-P. *Méthodologie des plans d'interprétation*. Montpellier : ATEN, 1992.
- BRINGER, J.-P. & J. TOCHE. *Pratique de la signalétique d'interprétation*. Montpellier : ATEN, 1996.
- BUSQUETS, J. & B. MARTINEZ DE FOIX ROMANCE. «Musealización de los espacios naturales y del patrimonio natural». À : SANTACANA, J. & N. SERRAT. (coord.). *Museografía didáctica*. Barcelona : Ed. Ariel, 2005. pag. 473-525.
- CAILLET, E. «La médiation culturelle. Un concept proche du concept d'interprétation». À : *Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine. Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, France, 3-4 décembre 1996. Les Cahiers de l'Espace, 1976, pag. 28-34.
- CARRIER, C. «Teoría y prácticas de la interpretación». *Dossiers temáticos del patrimonio histórico. Dossier patrimonio y sociedad*. Bulletin num. 25, (1998). Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico.
- www.juntadeandalucia.es/cultura/iaph/cultura/iaph/publicaciones
- CARRERAS, C; G. MUNILLA; M. ARTÍS; J. BALLART & M. BOADA. *Gestió del patrimoni històric*. Barcelona : ed. de la Universitat Oberta de Catalunya, 2001. 273 pag.
- CASTILLA DEL PINO, C. «La memoria y la piedra». À : GONZÁLEZ, A. *et al. Patrimonio : ¿memoria o pesadilla? Memoria 1990-1992*. Diputació de Barcelona, 1995.
- CAZES, G. «La renovación del turismo urbano. Problemática de investigación». À : MARCHENA, M. J. (ed.). *Turismo urbano y patrimonio cultural. Una perspectiva europea*. Sevilla : colección Documentos, 1, Turismo de Sevilla, 1998, pag. 81-87.
- COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENES. *Le tourisme culturel en Europe*. DGXXIII. Bruxelles : 1988.
- CRIADO, F. «La socialización del patrimonio arqueológico desde la perspectiva de la arqueología del paisaje». À : *Actas del XXII Congreso Nacional de Arqueología*. Vigo, 1993.
- CHAMORRO, V. E. «Itinerarios culturales en la Alhambra. Calidad de la visita pública». À : *I Congreso Internacional de Itinerarios Culturales*. Santiago de Compostela, Ministerio de Cultura, 2000.
- DEAN, D. *Museum Exhibition*. London & New York, 1994. 177 pag.
- EDWARDS, R. Y. «Interpretation : What should it be?» À : *Journal of Interpretation*, 1 (1), EUA, 1976.
- ERMAN, K. (1981) «Witting techniques for interpreters». À : *Interpretation Canada*, 9 (1), pag. 3-6.
- ESPARC 2002. *Actas del 8º Congreso EUROPARC-España*. Fundación Fernando González Bernáldez, EUROPARC-España, 2003. 97 pag.
- ESPARC 2003. *Actas del 9º Congreso EUROPARC-España. Red Natura 2000 : la integración de redes de conservación. Contribución a la puesta en marcha del Plan*

- de Acción para los espacios naturales protegidos del Estado español*. Fundación Fernando González Bernáldez, EUROPARC-España, 2004.
- FONT, J. *Libro de casos de turismo cultural*. Ariel, 2004. 466 pag.
- FULLANA, P. & S. AYUSO. *Turisme sostenible*. Ed. Rubes, Departament de Medi Ambient, Generalitat de Catalunya, 2001.
- GONZÁLEZ, M. «Viajes a vestigios. Incitación del consumo a la arqueología». À : *AV, Difusión del patrimonio histórico*. Sevilla : *Cuadernos del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico*, VIII, 1996, pag. 45-59.
- GONZÁLEZ, E. «La conservación del patrimonio cultural en México y el turismo masivo». Rapport présenté à Foro Patrimonio Mundial : *Todo lo humano es cultura*. Santa Fe de Bogotá, 5-7 décembre 1997, dans le cadre du *VIII Congreso de Antropología en Colombia*.
- GONZÁLEZ, M. «El vestigio como atracción del turismo : la interpretación como atracción del vestigio». À : *III, IV y V Jornadas Andaluzas de Difusión*. Junta de Andalucía, 2004.
- GONZÁLEZ, R. (coord.). *Processos participatius en la gestió d'espais naturals*. Barcelona : Fundació Jaume Bofill, 2000.
- GRANDE, J. «Aproximación al concepto de turismo cultural». À : *Documentación de apoyo del III Curso de especialista en turismo cultural y de interior*. Universidad de Castilla-La Mancha, Toledo, 2004.
- GREFFE, X. «¿Es el turismo un incentivo para el desarrollo?». À : *Dossier temáticos PH, 42, El patrimonio como factor de desarrollo*. Junta de Andalucía, 1998.
- HAM, S. «Cognitive Psychology and Interpretation : síntesis and application». À : *Journal of Interpretation*, 8 (1), 1983, pag. 11-27.
- HERNÁNDEZ CARDONA, F. X. «Museografía didáctica». À : SANTACANA, J. & N. SERRAT. (coord.). Barcelona : *Museografía didáctica*. Ed. Ariel, 2005, pag. 23-61.
- HOCKINGS, M.; S. STOLTOL, & N. DUDLEY. *Evaluating effectiveness. A framework for Assessing the Management of Protected Areas*. Best Practice Protected Area Guidelines Series, num. 6, IUCN The World Conservation Union. Gland, Suisse, 2000.
- JACOBI, D. «Le patrimoine, interpretation et médiation». À : *Château de Kerjean. Médiation culturelle dans un lieu patrimonial en relation avec son territoire*. Château de Kerjean, 6-7 juin 2000. Ed. Association pour l'Animation du Château de Kerjean, 2000.
- JACOBI, D. & A. MEUNIER. «L'interprétation, variations sur le theme du patrimoine» À : *La leerte de l'OCIM [Dijon]*, num. 61, 1999, pag. 3-38, .
- JUAN-TRESSERRAS, J. «El patrimonio cultural como generador de riqueza». Rapport présenté à *Jornadas Escuelas Taller y Patrimonio*. Málaga, noviembre 1990. Fuengirola, Málaga. INEM Málaga.
- KOTLER, N. & Ph. KOTLER. *Estrategias y marketing de museos*. Barcelona : Ariel Patrimonio Histórico, 2001. 448 pag.
- KNUDSON, D. M.; T. T. CABLE & L. BECK. *Interpretation of Cultural and Natural Resources*. Pennsylvania : Venture Publishing, 1999.
- MACHLIS, G. E. & D.R. FIELD. (ed.). *On interpretation : sociology for interpreters of natural and cultural history*. Revised edition. Oregon Sate University Press, Corvallis, 1992.

- MILLS, E. & B. MILLS. «Following the Footsteps of Enos Mills», *Journal of Interpretation*, 10 (1), (1985), pag. 33-34.
- MIRÓ, M. «Interpretación, identidad y territorio. Una reflexión sobre el uso social del patrimonio». *Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico* [Sevilla], num 18, (mars 1997), Junta de Andalucía, pag. 33-37.
- MIRÓ, M. & J. PADRÓ. «El territorio museo de l'Alghero o la búsqueda de un turismo sostenible». À : FONT SENTIAS, J. (coord.). *Casos de turismo cultural. De la planificación estratégica a la gestión del producto*. Barcelona : ed. Ariel, 2004, pag. 391-412.
- MORALES, J. *Guía práctica para la interpretación del patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. Ed. Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2ème edition, 1998. 313 pag.
- MORALES, J. «La interpretación del patrimonio natural y cultural : todo un camino por recorrer». *Boletín del Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico* [Sevilla], num 25, Junta de Andalucía, (1998), pag. 150-157.
- MORALES, J. «Los objetivos específicos de la interpretación». *Boletín de Interpretación*. Asociación Española de Interpretación, (1999 i 2001).
- MÚGICA, M. & J. LÓPEZ-LIMÓN. *Plan de acción para los espacios naturales protegidos del Estado español*. Madrid : Fundación Fernando González Bernáldez, 2002.
- MÚGICA, M.; J. GÓMEZ LIMÓN; J. PUERTAS & J. V. DE LUCIO (coord.). «ESPARC 2004 : Alcanzar la eficacia en la gestión de los espacios naturales protegidos». *Actas del X Congreso de EUROPARC-España*. Madrid : ed. Fundación Fernando González Bernáldez, 2005. 104 pag.
- MUNILLA, G.; A. ROS; J. CREUS & E. MIRALLES. *Introducció a la gestió d'organitzacions culturals*. Barcelona : Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya, 2000. 152 pag.
- PADRÓ, J. «La interpretación del patrimonio. Contexto, situación actual y tendencias de futuro». À : III, IV y V Jornadas Andaluzas de Difusión. Junta de Andalucía, 2002, pag. 41-47.
- PEART, B. «Definition of interpretation». À : *Association of Interpreters Naturalists Workshop*. Texas A & M University, 1997.
- PÉREZ, M. *Manual de turismo sostenible. Cómo conseguir un turismo social, económico y ambientalmente responsable*. Madrid-Barcelona-México : Mundi-Prensa, 2004. 204 pag.
- PÉREZ-REVERTE, A, «Nefertiti va lista». *El Semanal*, (25 février 1996).
- POUS, P. & R. ARQUIMABAU. (2003) «Els plans de gestió i l'ús públic del patrimoni : la capacitat de càrrega» À : III Jornades sobre gestió del patrimoni sostenible : patrimoni cultural i turisme. Fundació Abertis, Castell de Castellet, 14 novembre 2003.
- PRATS, L. *Antropología y turismo*. Barcelona : Ariel, 1997. 171 pag.
- ROSABAL, P «¿Cómo es nuestra gestión? La evaluación de efectividad de la gestión en áreas protegidas como mecanismo para mejorar nuestras acciones». À : MÚGICA, M.; J. GÓMEZ LIMÓN; J. PUERTAS, & J. V. DE LUCIO. (coord.). «ESPARC 2004 : Alcanzar la eficacia en la gestión de los espacios naturales protegidos». *Actas del X Congreso de EUROPARC-España*. Madrid : Ed. Fundación Fernando González Bernáldez, 2005, pag. 9-16.
- RICO, J. C. *¿Por qué no vienen a los museos? Historia de un fracaso*. Madrid : Sílex, 2002.

- ROSELLÓ, D. *Diseño y evaluación de proyectos culturales*. Ariel, 2003. 222 pag.
- SÁNCHEZ DE LAS HERAS, C. (coord.). *Planificación interpretativa y diseño de centros*. Sevilla : Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2002a.
- SÁNCHEZ DE LAS HERAS, C. «La planificación interpretativa territorial del proyecto de Red de Centros Históricos de Influencia Islámica en el Sur de la Península Ibérica y Norte de Marruecos en Andalucía». À : SÁNCHEZ DE LAS HERAS, C. (coord.). *Planificación interpretativa y diseño de centros*. Sevilla : Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2002, pag. 9-13.
- SANTACANA, J. & N. SERRAT. «Modelos turísticos y de presentación del patrimonio arqueológico». À : IV Jornada sobre la gestió del patrimoni sostenible. *Els parcs arqueològics : noves propostes i reptes de futur*. Barcelona : Fundació Abertis, 2004. www.fundacioabertis.org
- SANTACANA, J. & N. SERRAT. (coord.). *Museografía didáctica*. Barcelona : ed. Ariel, 2005.
- SANZ, N. «La interpretación como el mínimo común denominador de un proyecto de intervención en el patrimonio». À : III, IV y V Jornadas Andaluzas de difusión. Consejería de Cultura, Junta de Andalucía, 2002, pag. 123-133.
- SERANTES, A. «Los equipamientos de educación ambiental en Galicia : un recurso para la divulgación del patrimonio natural». À : *Ecosistemas* 2004/2 (2004). www.aeet.org/ecosistemas/042/educativa1.htm
- SHARPE, W. *Interpreting the environment, 2nd*. Londres : ed. John Wiley & Sons Ltd., 1982.
- TILDEN, F. (1957) *Interpreting our heritage*. The University of Carolina Press. Chapel Hill, 3a ed. 1977.
- THROSBY, D. *Economía y cultura*. Cambridge University Press, 2001. 223 pag.
- VEVERKA, J. *Interpretive Master Planning*. Falcon Press Publishing Helena/Montana, 1994.
- VICENTE, C. *La presentación del patrimonio*. Barcelona : La Malla, 2000.
- VIEL, A. «Les débuts de l'interprétation, Premier colloque international sur l'Interprétation du patrimoine». *Actes du Colloque de Château d'Auvers*. Auvers-sur-Oise, France, 3-4 décembre 1996. Les Cahiers de l'Espace, 1997, pag. 7.
- VIEL, A. *Quand souffle l'esprit des lieux, La médiation culturelle dans un lieu patrimonial en relation avec son territoire*. Château de Kerjean. Association pour l'Animation du Château Kerjean, juin 2000, pag. 45-50.
- YÁNEZ, C. «Andorra, terra de fargues : l'itinerari cultural Homes de Ferro». À : III Jornades sobre gestió del patrimoni sostenible : patrimoni cultural i turisme. Fundació Abertis, Castell de Castellet, 14 novembre 2003.
- YÁNEZ, C. «El valle del Madriu-Perafita-Claror : el proceso de una candidatura para ser patrimonio de la humanidad y el análisis del turismo cultural-natural». À : *Libro de casos de turismo cultural*. Coord. J. Font, Ariel, 2004, pag. 125-156.

Les termes de ce glossaire sont classés par ordre alphabétique selon la version originale anglaise.

English	<i>Accessibility</i>
Català	<i>Accessibilitat</i>
Italiano	<i>Accessibilità</i>
Nederlands	<i>Bereikbaarheid</i>
Svenska	<i>Tillgänglighet</i>
Français	<i>Accessibilité</i>
Español	<i>Accesibilidad</i>

Définition. Terme général qui décrit la facilité des personnes à accéder, utiliser et comprendre les choses. Il s'emploie souvent pour décrire des installations ou services qui facilitent l'accès aux personnes handicapées (par exemple dans l'expression «accessible en chaise roulante»). Il peut également concerner l'écriture en braille, des rampes pour chaises roulantes, des signaux acoustiques aux passages piétons, passerelles des sentiers, conception de la page web, etc.

English	<i>Conceptual signposting</i>
Català	<i>Senyalística conceptual</i>
Italiano	<i>Segnaletica concettuale</i>
Nederlands	<i>Conceptuele tekens</i>
Svenska	<i>Begreppsskyltar</i>
Français	<i>Signalétique conceptuelle</i>
Español	<i>Señalética conceptual</i>

Définition. Éléments ou mécanismes qui, lors d'une exposition, permettent aux visi-

teurs de comprendre comment prend forme le discours de cette dernière. Ils offrent une vision générale des sujets exposés. Ils permettent également de prévoir et d'organiser les visites.

English	<i>Communication</i>
Català	<i>Comunicació</i>
Italiano	<i>Comunicazione</i>
Nederlands	<i>Communicatie</i>
Svenska	<i>Kommunikation</i>
Français	<i>Communication</i>
Español	<i>Comunicación</i>

Définition. Procédé permettant d'échanger l'information normalement au travers d'un système commun de symboles.

English	<i>Community Development</i>
Català	<i>Desenvolupament comunitari</i>
Italiano	<i>Sviluppo locale</i>
Nederlands	<i>Gemeenschapsopbouw</i>
Svenska	<i>Kommunikation</i>
Français	<i>Développement local</i>
Español	<i>Desarrollo comunitario</i>

Définition. Stages et disciplines académiques des leaders civiques, activistes, citoyens engagés et professionnels tournés vers l'amélioration de différents aspects des communautés locales.

English	<i>Cultural tourism</i>
Català	<i>Turisme cultural</i>
Italiano	<i>Turismo culturale</i>
Nederlands	<i>Cultureel Toerisme</i>
Svenska	<i>Kulturturism</i>
Français	<i>Tourisme culturel</i>
Español	<i>Turismo cultural</i>

Définition. Sous-ensemble du tourisme en rapport avec la culture du pays ou d'une région. Le tourisme culturel inclut le tourisme des zones urbaines, particulièrement les villes historiques ou importantes et leurs installations culturelles ainsi que le tourisme des zones rurales.

English	<i>Culture</i>
Català	<i>Cultura</i>
Italiano	<i>Cultura</i>
Nederlands	<i>Cultuur</i>
Svenska	<i>Kultur</i>
Français	<i>Culture</i>
Español	<i>Cultura</i>

Définition. Ensemble de caractéristiques spirituelles, matérielles, intellectuelles et affectives d'une société ou d'un groupe social. On peut également inclure l'art, la littérature, les modes de vie, les systèmes de valeur, les traditions et les croyances (UNESCO, 2002).

English	<i>Differentiation</i>
Català	<i>Diferenciació</i>
Italiano	<i>Differenziazione</i>
Nederlands	<i>Differentiatie</i>
Svenska	<i>Differentiering</i>
Français	<i>Différentiation</i>
Español	<i>Diferenciación</i>

Définition. Deuxième étape de la gestion de la qualité axée sur le besoin de différencier les offres.

English	<i>Effectiveness</i>
Català	<i>Efectivitat</i>
Italiano	<i>Fattività</i>
Nederlands	<i>Effectiviteit</i>
Svenska	<i>Effektivitet (prestation)</i>
Français	<i>Effectivité</i>
Español	<i>Efectividad</i>

Définition. Capacité d'atteindre un objectif déterminé. À la différence de l'efficience, l'effectivité se centre sur la réalisation en soi mais pas sur les moyens employés. Par conséquent, l'effectif n'est pas forcément efficace. En revanche, l'efficace sera également effectif.

English	<i>Efficacy</i>
Català	<i>Eficàcia</i>
Italiano	<i>Efficacia</i>
Nederlands	<i>Efficaciteit</i>

Svenska	<i>Effektivitet (verkan)</i>
Français	<i>Efficacité</i>
Español	<i>Eficacia</i>

Définition. Capacité de produire un effet qui est en principe recherché.

English	<i>Efficiency</i>
Català	<i>Eficiència</i>
Italiano	<i>Efficienza</i>
Nederlands	<i>Efficientie</i>
Svenska	<i>Effektivitet (ändamål)</i>
Français	<i>Efficience</i>
Español	<i>Eficiencia</i>

Définition. Capacité d'agir ou produire de manière effective un minimum de pertes, dépenses ou efforts superflus.

English	<i>Evaluation</i>
Català	<i>Avaluació</i>
Italiano	<i>Valutazione</i>
Nederlands	<i>Evaluatie</i>
Svenska	<i>Utvärdering</i>
Français	<i>Évaluation</i>
Español	<i>Evaluación</i>

Définition. Méthode d'analyse qui étudie les points forts et les points faibles des programmes, politiques, produits et organisations afin d'améliorer l'effectivité.

English	<i>Guided Walks</i>
Català	<i>Visites guiades</i>
Italiano	<i>Visite guidate</i>
Nederlands	<i>Geleid Bezoek</i>
Svenska	<i>Guidade vandringar</i>
Français	<i>Visite guidée</i>
Español	<i>Visitas guiadas</i>

Définition. Itinéraires guidés et commentés par un spécialiste (guide), une brochure, des signalisations fixes ou un dispositif électronique pour un monument, une exposition, un paysage ou autre type de patrimoine.

English	<i>Heritage</i>
Català	<i>Patrimoni</i>
Italiano	<i>Patrimonio culturale</i>
Nederlands	<i>Erfgoed/Patrimonium</i>
Svenska	<i>Arv</i>
Français	<i>Patrimoine</i>
Español	<i>Patrimonio</i>

Définition. Ensemble de biens transmis par voie de succession (génération en génération).

English	<i>Heritage Interpretation</i>
Català	<i>Interpretació del patrimoni</i>
Italiano	<i>Interpretazione del patrimonio culturale</i>
Nederlands	<i>Erfgoedinterpretatie</i>
Svenska	<i>Arvstolkning</i>
Français	<i>Interprétation du patrimoine</i>
Español	<i>Interpretación del patrimonio</i>

Définition. Tout procédé de communication conçu pour révéler au public des significations et interrelations du patrimoine culturel et naturel par la transmission de leur première expérience avec un objet, une machine, un paysage ou un lieu. L'interprétation du patrimoine peut se produire dans les musées, sites historiques, parcs, parcs naturels, parcs zoologiques, aquariums, jardins botaniques et autres lieux patrimoniaux. Il se caractérise de manière très diverse comme par exemples des itinéraires guidés, débats, représentations théâtrales, gares, expositions, panneaux, brochures et supports électroniques.

English	<i>Heritage Tourism</i>
Català	<i>Turisme patrimonial</i>
Italiano	<i>Turismo culturale</i>
Nederlands	<i>Erfgoedtoerisme</i>
Svenska	<i>Arvsturism</i>
Français	<i>Tourisme patrimonial</i>
Español	<i>Turismo patrimonial</i>

Définition. Visite de lieux historiques ou industriels comme les sites archéologiques, les monuments historiques, les édifices industriels, les zones ethnologiques, etc.

English	<i>Indicators</i>
Català	<i>Indicadors</i>

Italiano	<i>Indicatori</i>
Nederlands	<i>Indicatoren</i>
Svenska	<i>Indikatorer</i>
Français	<i>Indicateurs</i>
Español	<i>Indicadores</i>

Définition. Système de mesures ou encore outil permettant d'atteindre la qualité souhaitée à l'égard du public et la perception de l'utilisateur en ce qui concerne un procédé, des produits et des services.

English	<i>Land trust</i>
Català	<i>Entitat de custòdia del territori</i>
Italiano	<i>Autorità responsabile della tutela</i>
Nederlands	<i>Landbeheer</i>
Svenska	<i>Landsämbete</i>
Français	<i>Autorité Tutélaire de la Terre</i>
Español	<i>Entidad de custodia del territorio</i>

Définition. Toute organisation tournée vers la protection des valeurs patrimoniales d'un territoire. Il peut s'agir d'une association de résidents, d'une organisation conservatrice, d'une fondation, d'une mairie, d'un consortium, etc.

English	<i>Management capacity</i>
Català	<i>Capacitat de gestió</i>
Italiano	<i>Capacità di gestione</i>
Nederlands	<i>Beheerscapaciteit</i>
Svenska	<i>Ledningsförmåga</i>
Français	<i>Capacité de gestion</i>
Español	<i>Capacidad de gestión</i>

Définition. Ensemble des techniques de direction, d'organisation et de gestion d'une entité. Il se divise en trois catégories : le gouvernement (appui politique, législation, capacité de gouverner, etc.), l'appui social (implication et appui de la communauté locale, responsables et stakeholders) et la disponibilité des ressources (personnel, ressources financières, connaissances, infrastructures, etc.).

English	<i>Management planning</i>
Català	<i>Planificació de la gestió</i>
Italiano	<i>Gestione pianificata</i>
Nederlands	<i>Beheersplanning</i>
Svenska	<i>Ledningsplanering</i>

Français	<i>Planification de la gestion</i>
Español	<i>Planificación de la gestión</i>

Définition. Ensemble d'instruments servant à identifier les objectifs, les décisions à prendre et à évaluer les résultats.

English	<i>Mediation</i>
Català	<i>Mediació</i>
Italiano	<i>Mediazione</i>
Nederlands	<i>Bemiddeling</i>
Svenska	<i>Medling</i>
Français	<i>Médiation</i>
Español	<i>Mediación</i>

Définition. Dans le sens large du terme, moyen d'approcher ou d'unir deux états, factions ou parties. Il se traduit par différentes formes d'intervention culturelle à l'égard du visiteur. Elles ont pour objectif de mettre en relation le patrimoine et le public en essayant d'augmenter le plaisir de la découverte et de développer les connaissances.

English	<i>Monitoring</i>
Català	<i>Monitoratge</i>
Italiano	<i>Monitoraggio</i>
Nederlands	<i>Toezicht houden</i>
Svenska	<i>Övervaka</i>
Français	<i>Monitorisation</i>
Español	<i>Monitoreo</i>

Définition. Action d'observer, réaliser un suivi et enregistrer fréquemment l'état d'une organisation en utilisant des standards et des indicateurs. Dans les centres d'interprétation du patrimoine, le monitoring inclut l'observation de l'environnement et des aspects socioculturels, les activités et les processus de planification et de gestion.

English	<i>Museum</i>
Català	<i>Museu</i>
Italiano	<i>Museo</i>
Nederlands	<i>Museum</i>
Svenska	<i>Museum</i>
Français	<i>Musée</i>
Español	<i>Museo</i>

Définition. Institution permanente à but non lucratif au service de la société et du

développement. Ouverte au public, elle acquiert, conserve, recherche, communique et expose pour des raisons d'étude, d'éducation et de plaisir, des preuves tangibles et intangibles des peuples et de leur environnement (Statuts de l'ICOM, article 2, paragraphe 1).

English	<i>Orientation signposting</i>
Català	<i>Senyalística d'orientació</i>
Italiano	<i>Segnaletica di orientamento</i>
Nederlands	<i>Oriëntatieteken</i>
Svenska	<i>Orienterings skyltar</i>
Français	<i>Signalétique orientationnelle</i>
Español	<i>Señalética orientacional</i>

Définition. Éléments discrets et continus qui sont utilisés pour indiquer un itinéraire. Ils permettent de guider les visiteurs tout au long du parcours et surtout, proposent (ou imposent) un sens pour effectuer la visite invitant le visiteur à passer d'une salle d'exposition à une autre.

English	<i>Partnership</i>
Català	<i>Aliança</i>
Italiano	<i>Collaborazione/partenariato</i>
Nederlands	<i>Partenariaat</i>
Svenska	<i>Kompanjonskap (enkelt bolag)</i>
Français	<i>Partenariat</i>
Español	<i>Alianza</i>

Définition. Accord volontaire de collaboration entre différents agents publics ou privés afin d'atteindre des objectifs communs par différentes actions ponctuelles ou par des alliances stratégiques. Dans le cadre des collaborations, la conjugaison des ressources et des mécanismes permet d'atteindre les objectifs qu'aucune des deux parties ne pourrait atteindre seule.

English	<i>Rural areas</i>
Català	<i>Àrees rurals</i>
Italiano	<i>Aree rurali</i>
Nederlands	<i>Platteland</i>
Svenska	<i>Landsbygd</i>
Français	<i>Zones rurales</i>
Español	<i>Areas rurales</i>

Définition. Zones dépeuplées situées loin des grandes villes. Les habitants vivent dans des villages ou dans des maisons isolées. Les zones rurales peuvent être agrico-

les bien qu'elles se caractérisent plus fréquemment par une économie fondée sur l'exploitation forestière, la mine, la prospection de pétrole et de gaz ou le tourisme.

English	<i>Stakeholders</i>
Català	<i>Agents interessats</i>
Italiano	<i>Portatori di interessi</i>
Nederlands	<i>Beheerder</i>
Svenska	<i>Intressent</i>
Français	<i>Agents intéressés</i>
Español	<i>Partes interesadas</i>

Définition. Personne ou organisation ayant un intérêt légitime dans un projet ou une entité. Dans le processus de prise de décisions d'une institution, le concept inclut également toute personne intéressée par l'activité de l'entité.

English	<i>Standard</i>
Català	<i>Estàndard</i>
Italiano	<i>Standard</i>
Nederlands	<i>Standaard</i>
Svenska	<i>Standard</i>
Français	<i>Norme</i>
Español	<i>Estáandar</i>

Définition. Qualité ou mesure établie par autorité, coutume ou consensus général.

English	<i>Territory resources</i>
Català	<i>Recursos del territori</i>
Italiano	<i>Risorse del territorio</i>
Nederlands	<i>Hulpmiddelen van het gebied</i>
Svenska	<i>Områdets resurser</i>
Français	<i>Ressources du territoire</i>
Español	<i>Recursos del territorio</i>

Définition. Ensemble de ressources naturelles, historiques, traditionnelles, culturelles et du paysage qui caractérise le territoire comme lieu géographique. Les stratégies pour la promotion et la communication de ces ressources (marketing territorial) doivent impérativement impliquer la population locale.

English	<i>Total Quality Management</i>
Català	<i>Gestió integral de la qualitat</i>

Italiano	<i>Controllo di Qualità Totale</i>
Nederlands	<i>Kwaliteitsmanagement</i>
Svenska	<i>Kvalitetsstyrning</i>
Français	<i>Gestion intégrale de la Qualité</i>
Español	<i>Gestión integral de calidad</i>

Définition. Système informatif organisé pour superviser et évaluer les résultats obtenus, pour réaliser un autodiagnostic du rendement et pour actualiser les procédures et les contenus de la planification. Il doit établir les conditions minimum à respecter pour atteindre des standards de qualités déterminés.

English	<i>User</i>
Català	<i>Usuari</i>
Italiano	<i>Utente</i>
Nederlands	<i>Gebruiker</i>
Svenska	<i>Användare</i>
Français	<i>Utilisateur</i>
Español	<i>Usuario</i>

Définition. Personne qui utilise un élément (bien, service, etc.). Dans les centres d'interprétation du patrimoine, les utilisateurs peuvent être des visiteurs mais aussi des personnes qui collaborent, qui participent à des ateliers, qui assistent à des cours, qui font de la recherche, etc. Tous sont inclus dans le concept plus large de stakeholders.

English	<i>Usability</i>
Català	<i>Usabilitat</i>
Italiano	<i>Facilità d'uso</i>
Nederlands	<i>Gebruiksvriendelijkheid</i>
Svenska	<i>Användarvänlighet</i>
Français	<i>Facilité d'usage</i>
Español	<i>Usabilidad</i>

Définition. Facilité pour des personnes particulières à utiliser un outil concret ou un objet fabriqué par une autre personne afin d'atteindre un objectif précis. Ce terme peut également se référer aux méthodes mesurant le degré d'utilité et à l'étude des principes déterminant si un objet est utilisable dans la pratique.

English	<i>Visitor</i>
Català	<i>Visitant</i>
Italiano	<i>Visitatore</i>
Nederlands	<i>Bezoeker</i>

Svenska	<i>Besökare</i>
Français	<i>Visiteur</i>
Español	<i>Visitante</i>

Définition. Personne qui va voir quelque chose ou quelqu'un. Dans les centres d'interprétation du patrimoine, une partie des utilisateurs qui visite des expositions ou sites patrimoniaux ne participe pas aux activités.



Associations

Asociación de Intérpretes del Patrimonio Cultural (Espagne)
www.supercable.es/~chapata/links.html

Asociación de Interpretación del Patrimonio (Espagne)
www.interpretaciondelpatrimonio.com

Association for Heritage Interpretation (RU)
www.heritageinterpretation.org.uk

Association québécoise d'interprétation du patrimoine (Québec, Canada)
www.aqip.ca

Bildungswerk interpretation (Allemagne)
www.interp.de

Center for Heritage Interpretation and Tourism (Europe)
www.zelt-goettingen.de

Interpret Europe (Europe)
nonformal network baser in Germany
www.interpret-europe.net

Interpret Scotland (Écosse, RU)
www.interpretsotland.org.uk

Interpretation Australia Association (Australie)
www.interpretationaustralia.asn.au

Interpretation Canada (Canada)
www.interpcan.ca

102

Mountain Parks Heritage Interpretation Association
www.mphia.org

National Association for Interpretation (USA)
www.interpnet.com

Scottish Interpretation Network (Écosse, RU)
www.scotinterpnet.org.uk

Transinterpret international (Europe Centrale)
www.transinterpret.net

Ename Centre for Public Archaeology and Heritage Presentation (Belgique)
www.enamecenter.org

English Heritage
www.english-heritage.org.uk

Annexes

Annexe 1

105

Fiche d'indicateurs qualitatifs.

Élaborée par B. Leander et B. Malmerg

Indicateurs qualitatifs du projet HICIRA : questionnaire

1. Nom et adresse

- Nom de l'activité.
- Personne de contact d'HICIRA.
- Adresse électronique.
- Numéro de téléphone.

2. L'activité

- Décrivez brièvement l'activité.
- Pourquoi existe-t-elle?

3. L'organisation

- Qui est le directeur?
- S'agit-il d'une organisation publique ou privée?
- Combien d'employés travaillent pour cette activité?
- Quelles sont les tâches de chaque travailleur?
- Les employés sont locaux ou doivent se déplacer pour arriver sur leur lieu de travail?
- Quel pourcentage de l'effectif travaille de manière bénévole, sans rémunération?
- Sur une échelle de 1 à 10, les qualifications des travailleurs sont-elles significatives pour l'activité? (1 = nul, 10 = importante).

4. Situation

- Où se trouve l'activité?
- Décrivez la zone.
- Sur une échelle de 1 à 10, quel attrait a la zone pour l'activité? (1 = aucun, 10 = important).

5. Clients

- Quel pourcentage de la clientèle est local?
- Combien y a-t-il de touristes?
- À quelle tranche d'âge s'adresse principalement l'activité? À quel sexe?
- Y a-t-il d'autres données spécifiques significatives sur la clientèle?
- Quels clients sont priorisés par l'activité?
- Est-ce le même groupe de clients qui utilise l'activité?
- Sur une échelle de 1 à 10, quelle importance a l'activité pour les clients prioritaires? (1 = aucune, 10 = élevée).
- Quel pourcentage de la clientèle utilise d'autres entreprises et activités locales en rapport avec nous?

6. Collaborateurs et fournisseurs

- Quels collaborateurs participent à l'activité? (d'autres activités, entreprises, bureaux officiels, etc.).
- Quel pourcentage de collaborateurs est local?
- Quels fournisseurs participent à l'activité?
- Quel pourcentage de fournisseurs est local?
- L'activité est-elle patronnée par d'autres entreprises?
- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle proportion participe l'activité dans les réseaux locaux? (1 = nulle, 10 = importante).
- Sur une échelle de 1 à 10, Dans quelle proportion peut influencer l'activité dans les réseaux locaux? (1 = nulle, 10 = importante).
- Sur une échelle de 1 à 10, quel est le taux de participation de l'activité dans les réseaux régionaux? (1 = nul, 10 = important).
- Sur une échelle de 1 à 10, Dans quelle proportion peut influencer l'activité dans les réseaux régionaux? (1 = nulle, 10 = importante).
- Sur une échelle de 1 à 10, Dans quelle proportion les entreprises ou réseaux locaux utilisent l'activité? (1 = nulle, 10 = importante).

7. Produits et services

- Que produit l'activité pour la zone?
- Sur une échelle de 1 à 10, Dans quelle proportion l'activité contribue au développement de la zone? (1 = nulle, 10 = importante).

8. La concurrence

- Quelles autres activités satisfont des besoins similaires dans la zone?
- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle proportion l'activité bénéficie de la concurrence? (1 = nulle, 10 = importante).
- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle proportion peut la concurrence bénéficier de l'activité? (1 = nulle, 10 = importante).

9. Facteurs de succès

- À quoi est dû le succès de l'activité?

- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure l'activité satisfait les perspectives nécessaires au succès? (1 = nulle, 10 = importante).
- Sur une échelle de 1 à 10, quelle importance ont les relations publiques dans le succès de l'activité? (1 = aucune, 10 = élevée).

10. Visions et futur

- Quelle est la vision future de l'activité?
- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure cette vision peut correspondre au futur réel de l'activité? (1 = aucune, 10 = importante).
- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle proportion l'activité joue un «rôle moteur» dans la zone locale? (1 = nulle, 10 = importante).
- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure l'activité joue un «rôle moteur» dans la région? (1 = nulle, 10 = importante).
- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure l'activité joue un «rôle moteur» au niveau national/global? (1 = nulle, 10 = importante).
- Sur une échelle de 1 à 10, dans quelle mesure l'activité fait partie de l'identité locale? (1 = nulle, 10 = importante).

11. Une devise

- Décrivez en une phrase ce qui illustre le mieux votre activité et ses axes fondamentaux.

Remarque : Si votre activité a déjà participé à des enquêtes locales ou régionales similaires à celle-ci, nous vous remercions de bien vouloir les inclure.

Indicateurs qualitatifs du projet HICIRA : analyse SWOT

Une analyse SWOT (connue sous les initiales anglaises et signifiant forces [Strengths], faiblesses [Weaknesses], opportunités [Opportunities] et menaces [Threats]) est une manière effective d'identifier les points forts et les points faibles d'une activité. Elle permet également d'étudier les opportunités et les menaces auxquelles l'activité est confrontée. Cette analyse nous donne la possibilité de nous centrer sur les domaines qui sont nos points forts et les meilleures opportunités.

Répondez aux questions suivantes (sans modestie, soyez réaliste) :

12. Points forts (Remarque : Si tous les concurrents offrent des services de qualité, il ne s'agit pas de points forts pour l'activité mais de besoin).

- Quels sont les avantages de l'activité?
- Que fait-elle de bien?
- À quelles ressources significatives a accès l'activité?
- Quels sont les points forts de l'activité selon d'autres personnes?

13. Faiblesses (à la fois internes et externes).

- Que pourriez-vous améliorer?
- Qu'est-ce qui est mal fait?
- Que devriez-vous éviter?

14. **Opportunités.** (Par exemple : participation à des événements locaux, changements dans le domaine technologique et sur les marchés, changement de la politique du gouvernement et des patrons sociaux, changements dans le mode de vie et chez les habitants, etc.)

- Vos forces entraînent-elles des opportunités?
- Dans quel domaine y a-t-il des opportunités?
- Quelles sont les tendances intéressantes à votre connaissance?

15. **Menaces.** Observez vos faiblesses et analysez si elles peuvent être une menace pour votre activité.

- À quels obstacles est confrontée l'activité?
- Quels sont les points forts de la concurrence?
- La demande de l'activité change-t-elle?
- Avez-vous des problèmes d'impayés ou de flux de fonds?

16. **Conclusion de l'analyse SWOT**

- Quelle conclusion tirez-vous de l'analyse?

Annexe 2

Fiche d'indicateurs de l'évaluation pour les centres d'interprétation du patrimoine.

Élaborée par P. Izquierdo, J. Juan Tresserras et J.C. Matamala

Données de base

Nom. Nom officiel du centre d'interprétation

Adresse

Commune

Code postal

Province

Région/communauté autonome

Pays

Nom de la personne de contact

Téléphone

Fax

Courrier électronique

Page web

Type. Marquez d'une X l'option correspondante

Site archéologique

Lieu historique

Édifice

Parc naturel/paysage culturel

Ensemble architectural

Autre (spécifier)

Environnement. Marquez d'une X l'option correspondante

Ville ou village

Champêtre

Agricole

Région minière

Paysage naturel

Autre (spécifier)

Décrivez brièvement le centre d'interprétation

Objectifs

Contexte culturel. Spécifiez si le centre d'interprétation se centre sur une période historique ou mouvement artistique concret (par exemple, le Néolithique, la période romane, le modernisme, etc.) ou sur un aspect particulier de la mine, de l'industrie ou de l'agriculture (par exemple, mine de charbon, scierie, édifices à usage agricole, etc.).

Décrivez brièvement la singularité ou aspect exceptionnel du centre

Titre de propriété

Type de protection légale

État de conservation

Modèle de gestion. Dans le cas de services externes, veuillez spécifier le régime d'exploitation et le type de contrat

Intégration à un réseau plus important (dans ce cas, spécifier lequel)

Intégration à un itinéraire culturel ou touristique (en ce cas, spécifier lequel)

Analyse quantitative

Caractéristique de la population de la communauté (ville, commune, etc.)

Recensement de la dernière année

Surface et capacité d'accueil du centre d'interprétation

Surface construite (m²)

Surface consacrée à des expositions permanentes

Surface consacrée à des expositions temporaires

Capacité réelle du centre (nombre de personnes)

Collection

Nombre d'objets originaux

Nombre de reproductions

% de la collection documentée

Conservation préventive

Nombre et type de dispositifs de contrôle météorologique

Nombre et type de dispositifs de correction de l'environnement

Visite du lieu

Longueur physique de la visite (mètre)

Durée moyenne de la visite (minute)

Parc de stationnement

OUI	NON	
		Véhicules
		Bicyclettes
		Cyclomoteurs et motocyclettes
		Voitures
		Véhicules pour handicapés
		Autocars/autobus
		Autres (spécifier)

Installations de machines automatiques (exemple : boissons rafraîchissantes). Types

OUI	NON	
		Espace de machines (caisses) automatiques
		Bar cafétéria
		Restaurant
		Aire de pique-nique

Personnel

Personnel en CDI	TOTAL		RÉSIDENTS DANS LA LOCALITÉ		HANDICAPÉS	
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES
Direction et gérance						
Enquête et conservation						
Programmes interprétatifs et éducatifs						
Guides						
Personnel de service						
Personnel de sécurité						
Personnel au bar/restaurant						
Personnel pour le nettoyage						
Autres (spécifier)						
TOTAL						
Commentaires						

Personnel en CDD

	TOTAL		RÉSIDENTS DANS LA LOCALITÉ		HANDICAPÉS	
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES
Direction et gérance						
Enquête et conservation						
Programmes interprétatifs et éducatifs						
Guides						
Personnel de service						
Personnel de sécurité						
Personnel au bar/restaurant						
Personnel pour le nettoyage						
Autres (spécifier)						
TOTAL						
Commentaires						

Autre personnel

OUI	NON	
		Bénévoles
		Étudiants/stagiaires
		Commentaires

Visites

Jours d'ouverture au public à l'année	
Heures d'ouverture au public à l'année	
Période annuelle/jours de fermeture	

Visites annuelles

	2001	2002	2003	2004
Total de visites				
Visites aux expositions temporaires (s'il y a lieu)				
Visites de membres de la communauté locale				
Visiteurs d'autres pays de l'UE				

Visiteurs de pays hors UE

--	--	--	--

Groupes scolaires

--	--	--	--

Familles

--	--	--	--

Retraités

--	--	--	--

Handicapés

--	--	--	--

Budget

MONTANT	COMMENTAIRES
---------	--------------

Coût du projet jusqu'à aujourd'hui. Spécifiez s'il y a eu des travaux de restauration ou s'il s'agit d'un édifice nouveau, ainsi que les coûts supplémentaires (par exemple : d'accès).

--	--

Source des fonds de départ. Spécifiez si vous avez eu l'appui de programmes de l'UE et leur position sur le projet (par exemple comme leader, collaborateur, membre du réseau, etc.).

--	--

Budget total 2004

--	--

Dépenses

Dépenses totales

--	--

Dépenses de Personnel

--	--

Recettes

Recettes totales

--	--

Vente d'entrées

--	--

Vente de produits

--	--

Bar cafétéria et services de restauration

--	--

Subventions de l'administration publique

--	--

Patronage

--	--

Autres. Spécifier

--	--

Analyse qualitative

Horaires. Types

OUI	NON	SPÉCIFIER ET COMMENTAIRES
-----	-----	---------------------------

Horaire d'hiver

--	--	--

Horaire d'été

--	--	--

Visites nocturnes

--	--	--

Services du centre pour les visiteurs

OUI	NON	SPÉCIFIER ET COMMENTAIRES
-----	-----	---------------------------

Langues d'information et services publics

--	--	--

Auditorium

--	--	--

Bibliothèque/centre de documentation

--	--	--

Magasin

--	--	--

Accès

OUI	NON	COMMENTAIRES
-----	-----	--------------

Peut-on y accéder à pied?

--	--	--

Peut-on y accéder en bicyclette?

--	--	--

Peut-on y accéder en voiture?

--	--	--

Peut-on y accéder en autocar?

--	--	--

Faut-il utiliser un véhicule spécial (ex : 4x4)?

--	--	--

Existe-t-il des transports publics?

--	--	--

Train

--	--	--

Autobus

--	--	--

Autres (spécifier)

--	--	--

L'horaire d'ouverture du centre coïncide-t-il avec les horaires du transport public?

--	--	--

Équipement et interprétation

OUI	NON	SPÉCIFIER ET COMMENTAIRES
-----	-----	---------------------------

Sans barrières architectoniques

--	--	--

Adapté aux personnes ayant un handicap visuel, auditif, physique, etc.

--	--	--

Le centre est-il clairement indiqué sur les principales routes d'accès?

--	--	--

Est-il clairement indiqué à l'entrée?

--	--	--

Est-il clairement indiqué à l'intérieur?

--	--	--

Langues des signalisations

--	--	--

Stratégies pour éveiller les sens : scénographie, odeur, goût, audition et toucher.

--	--	--

Stratégies pour réveiller des sensations et des sentiments

--	--	--

Y a-t-il des structures physiques pour que le visiteur puisse participer

--	--	--

Objets dynamiques exposés (par exemple : animaux ou machines en fonctionnement)

--	--	--

Objets statiques exposés (par exemple : maquettes, transparences, dioramas, etc.)

--	--	--

Autres moyens d'exposition (par exemple : points audio, kiosques multimédia, effets de son et lumière, etc.)

--	--	--

Infrastructures interprétatives

OUI	NON	SPÉCIFIER ET COMMENTAIRES
-----	-----	---------------------------

Signalisations et indicateurs pour visites autoguidées

--	--	--

Publications qui peuvent s'utiliser in situ (brochures, guides ou cartes) ou itinéraires autoguidés

--	--	--

Utilisation d'audioguides

		LANGUES
--	--	---------

Vidéos ou programmes multimédia

Durée :

		DURÉE
--	--	-------

Activités d'interprétation pour le public

OUI	NON	COMMENTAIRES
-----	-----	--------------

Itinéraires guidés

--	--	--

Démonstrations et animations

--	--	--

Conférences

--	--	--

Programmes d'évaluation

OUI	NON	COMMENTAIRES
-----	-----	--------------

Des études sont-elles réalisées pour connaître les réactions et les préférences du public de manière continue?

--	--	--

Des enquêtes de satisfaction sont-elles réalisées auprès des visiteurs?

--	--	--

Communication et publicité

OUI	NON	COMMENTAIRES
-----	-----	--------------

Page web

--	--	--

Posters

--	--	--

Brochures gratuites

--	--	--

Catalogue

--	--	--

Publications périodiques

		SPÉCIFIER
--	--	-----------

Matériel pédagogique

--	--	--

Produits de merchandising

		SPÉCIFIER
--	--	-----------

Indicateurs de durabilité de l'environnement

OUI	NON	COMMENTAIRES
-----	-----	--------------

Étude de l'impact sur l'environnement au début de l'exécution du projet

--	--	--

Utilisation des matériaux de construction appropriés à l'environnement historique et culturel

--	--	--

Caractéristiques spéciales de réduction de l'impact ou économie d'énergie

--	--	--

Isolation thermique

--	--	--

Traitement des eaux résiduels

--	--	--

Ramassage sélectif ou recyclage des résidus

--	--	--

Utilisation de produits de nettoyage respectant l'environnement

--	--	--

Y a-t-il des installations pour capter de l'énergie (par exemple : panneaux solaires, aérogénérateurs...)?

--	--	--

Audit environnemental sur l'efficacité d'énergie

--	--	--

Consommation annuelle d'eau (m³)

--	--	--

Consommation annuelle d'électricité (kW)

--	--	--

Consommation annuelle de gaz (m³)

--	--	--

Impact socio-économique

OUI	NON	COMMENTAIRES
-----	-----	--------------

Y a-t-il une participation locale dans la gestion du centre?

		SPÉCIFIER
--	--	-----------

Existe-t-il des services particulièrement destinés à la communauté locale?

		SPÉCIFIER SERVICES PROPOSÉS
--	--	-----------------------------

La population locale est-elle informée des services du centre?

		SPÉCIFIER
--	--	-----------

Relations avec les institutions et stakeholders de la zone

OUI	NON	COMMENTAIRES
-----	-----	--------------

Secteur public

--	--	--

Secteur privé

--	--	--

Participation à des projets de R&D

OUI	NON	NOMBRE	COMMENTAIRES
-----	-----	--------	--------------

Projets régionaux

--	--	--	--

Projets nationaux

--	--	--	--

Projets internationaux

--	--	--	--

Participation en communications et projets de promotion

OUI	NON	NOMBRE	COMMENTAIRES
-----	-----	--------	--------------

Projets régionaux

--	--	--	--

Projets nationaux

--	--	--	--

Projets internationaux

--	--	--	--

Visiteurs locaux

NOMBRE TOTAL	COMMENTAIRES
--------------	--------------

Visiteurs locaux avant l'ouverture du centre d'interprétation

	SPÉCIFIER L'ANNÉE
--	-------------------

Visiteurs locaux actuels

	SPÉCIFIER L'ANNÉE
--	-------------------

Équipement existant dans la commune

Le centre influe-t-il sur l'activité des hôtels, restaurants et autres établissements commerciaux de proximité?

--

Le centre a-t-il stimulé l'ouverture de nouveaux hôtels, restaurants ou d'autres établissements commerciaux?

--

Analyse Swot du centre d'interprétation

120

Faiblesses	Forces
Menaces	Opportunités

Bibliographie de base du centre d'interprétation du patrimoine

Auteur(s)

Année

Titre

Journal/éditeur

Lieu de publication

Pages

Commentaires

Date

Auteurs (spécifier le nom, le téléphone et le courrier électronique de contact)

Veuillez joindre des images du centre pour la publication de l'étude. Merci.

Annexe 3 Documents d'appui

121

1. Lettre Ename 2004, 2e Édition, 24 juin 2004

Document adopté d'un commun accord qui souligne l'importance de l'intégration des communautés pour transmettre des informations au public et pour éduquer sur la conservation du patrimoine. Notons la fonction essentielle de l'interprétation dans le cadre de la conservation du patrimoine. Il s'agit de faire apprécier au public des lieux qui possèdent un patrimoine culturel, comme les centres d'apprentissage et de réflexion sur le passé. Il s'agit également de constituer une source locale de ressources vitales pour le développement stable d'une communauté.

www.enamecharter.org

2. Lettre Internationale sur le tourisme culturel. La gestion du tourisme sur les sites ayant un patrimoine significatif. ICOMOS 1999 Mexico

En partant d'une large vision de la définition du patrimoine, la lettre s'efforce d'énoncer six principes qui instaurent une relation adéquate entre le tourisme et le patrimoine. Elle plaide en faveur de la communication nécessaire à tout patrimoine et insiste sur une proposition durable et sur l'implication des amphitryons dans le modèle de planification et les bénéfices dérivés du tourisme.

www.international.icomos.org/tourism_sp.htm

3. Convention européenne du paysage. Conseil de l'Europe 2000, Florence (Italie)

Instrument de réglementation cherchant exclusivement à protéger, gérer et aménager tous les paysages européens et enfin à organiser la coopération entre les pays. Cette convention se compose d'un préambule et de 18 articles divisés en 4 chapitres :

- Chapitre I. Dispositions générales et définitions spécifiques et objectifs.
- Chapitre II. Mesures Nationales et distribution des compétences aux différentes parties.
- Chapitre III. Coopération Européenne des politiques et programmes de développement sous certains aspects.
- Chapitre IV. Clauses Finales d'application et adhésion territoriale.

Préambule

La Lettre de Venise (1964) établit le principe de la protection des vestiges matériels d'un lieu ayant une valeur historique et patrimoniale. Il est essentiel de la conserver. Ce principe est aujourd'hui largement reconnu et l'interprétation¹ joue également un rôle important dans le processus de conservation.

Un nombre considérable de lettres internationales, déclarations et directives – parmi lesquelles on peut citer le Document de Nara sur l'Authenticité (1994), la Lettre de Burra (1999) et la Lettre Internationale sur le Tourisme Culturel (1999) – souligne l'importance de l'interprétation menée de manière efficace et avec sensibilité pour la conservation patrimoniale.

L'objectif de cette Lettre est de définir les principes et normes de base nécessaires à l'interprétation. La Lettre traite des principes liés à l'authenticité, l'intégrité intellectuelle, la responsabilité sociale et le respect de la signification et du contexte culturel.

De même, cette Lettre porte sur la dynamisation de l'appréciation par le public des lieux appartenant au patrimoine culturel comme centres et sources d'apprentissage et de réflexion. Elle analyse également les ressources vitales au développement durable d'une communauté et le dialogue interculturel contemporain.

Objectifs

La Lettre d'Ename prétend établir quelques principes pour l'interprétation du patrimoine culturel par la société dans le but de :

Faciliter au public une plus grande connaissance et appréciation des Lieux appartenant au patrimoine culturel et promouvoir la conscience sociale sur le besoin de conservation.

Protéger l'authenticité et la signification des lieux qui font partie du patrimoine culturel à travers le respect de sa situation culturelle et naturelle, le contexte social et les vestiges et matériaux originaux.

Faire connaître les lieux du patrimoine culturel dans son contexte le plus large et les différents aspects de sa signification, de nature tangible et intangible, d'un point de vue local et particulier à un point de vue universel et général.

Coordonner la présentation de la signification et l'intérêt des lieux de valeur patrimoniale, tout en reconnaissant et respectant les traditions culturelles existantes et les

1. Dans cette première rédaction, le mot interprétation est référé à l'explication ou considération publique, solidement conçue, qui cherche d'aborder toute la signification d'un site historique, dans ses multiples sens et valeurs. L'infrastructure et les services d'interprétation sont référés à toutes les installations à caractère matériel, les publications telles que les guides, rubans vidéo, CDs, DVDs, etc... et aux moyens de communication créés pour l'interprétation du patrimoine, la même qu'un personnel adscrit à cette affaire.

valeurs spirituelles.

Contribuer à la conservation durable des lieux appartenant au patrimoine culturel par le biais de l'accroissement de la qualité de vie des communautés qui reçoivent des visiteurs et les encourager à intégrer le processus d'interprétation

Améliorer et développer les méthodes et la technologie d'interprétation patrimoniale et établir les conditions pour la formation professionnelle adéquates et viables dans son contexte social

Reconnaître que l'interprétation efficace des lieux ayant une valeur patrimoniale dans le monde favorise l'échange culturel et la compréhension mutuelle

Principes

Principe 1. Accès et accueil

L'appréciation des lieux appartenant au patrimoine culturel est un droit universel.² La considération publique de sa signification doit être facilitée par une interprétation efficace, continue et intégrant un grand nombre de communautés en relation avec ces lieux ainsi que les visiteurs et groupes intéressés.

1.1. L'interprétation doit améliorer l'expérience du visiteur et augmenter la compréhension sociale de la signification des lieux appartenant au patrimoine culturel, de ses valeurs et de l'importance de sa conservation.

1.2. L'interprétation doit essayer de stimuler les visiteurs à réfléchir sur leurs propres perceptions en ce qui concerne le patrimoine et la signification du lieu. Une interprétation efficace doit provoquer des émotions et des révélations. Elle doit également fournir des faits.

1.3. L'interprétation sera considérée partie intégrante du processus de conservation matérielle, souvent selon un règlement, des procédures officielles et politiques. La planification, financement et gestion de tout projet patrimonial devront inclure la répartition des budgets pour les programmes d'interprétation.

1.4. L'interprétation est une activité dynamique et continue, qui doit accepter la possibilité de points de vue différents. Au cours du développement des programmes d'interprétation du patrimoine, l'implication de toutes les communautés locales et secteurs intéressés doit être facilitée et même considérée comme un droit et une responsabilité.

1.5. Le droit d'accès des personnes à un lieu patrimonial, ainsi que l'interprétation de ce dernier dans son environnement naturel, peuvent être affectés dans certains cas par des sensibilités culturelles, des questions de préservation ou pour des raisons de sécurité. Dans ces cas, l'interprétation doit être facilitée hors de la situation originale.

2. Selon les principes établis dans la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies (1948), toute personne a le droit de «participer librement à la vie culturelle de la communauté». La Déclaration d'ICOMOS, adoptée à Stockholm (1998) signale, de plus, que «le droit au patrimoine culturel est une partie intégrante des droits de l'homme» et que ce droit «implique certaines tâches et responsabilités pour les individus et les communautés, ainsi que pour les institutions et les états».

1.6. Les programmes d'interprétation doivent identifier et évaluer leur public récepteur au niveau démographique et culturel. Il ne faut pas négliger les efforts pour s'assurer que l'interprétation du patrimoine est accessible à toutes les catégories de population, y compris les personnes handicapées.

1.7. La diversité des langues des visiteurs et des communautés associées à un lieu patrimonial doit se répercuter sur les services d'interprétation.

Principe 2. Sources d'information

L'interprétation des lieux patrimoniaux doit se fonder sur une évidence systématique et bien documentée, obtenue selon les méthodologies scientifiques acceptées. Elle doit également utiliser des sources traditionnelles des cultures vivantes en fonction de chaque site.

2.1. L'interprétation doit refléter la liste des informations écrites et orales, vestiges matériels, traditions et significations attribués au lieu.

2.2. L'interprétation devra se baser sur une étude pluridisciplinaire du lieu et des environs et indiquer clairement et véritablement le début des conjectures, hypothèses ou réflexions à caractère philosophique.

2.3. Tous les éléments d'un programme d'interprétation doivent être documentés en accord avec les normes et ressources locales.

2.4. Les reconstructions visuelles, artistiques ou de simulation informatique, doivent se baser sur une analyse détaillée et systématique de l'information sur l'environnement, l'archéologie, l'aspect architectonique et l'histoire qui inclut une étude des matériaux de constructions, critères d'ingénierie des structures, sources écrites et picturales, photographie et iconographie. Cependant, ces interprétations visuelles seront de simples hypothèses et devront être présentées ainsi.

Principe 3. Contexte et situation

L'interprétation des lieux appartenant au patrimoine culturel doit faire allusion à l'ensemble de son contexte et cadre social, culturel, historique et naturel.

3.1. L'interprétation doit explorer la signification d'un lieu à travers les différentes facettes à caractère historique, social, politique, spirituel, scientifique et artistique dans lesquelles elle s'intègre. Tous les aspects liés à la signification culturelle et naturelle du lieu doivent être pris en compte.

3.2. Les contributions à la signification d'un lieu au cours de l'histoire doivent être respectées et exprimées. Même si des époques déterminées et des styles prédominent, les différentes périodes de l'histoire du lieu, récentes et anciennes, doivent être également interprétées ainsi que leur signification et leurs liens avec le monde contemporain.

3.3. Mis à part la culture prédominante, l'interprétation doit également prendre en compte toutes les communautés et groupes liés au lieu comme les minorités, femmes, immigrants, exilés, populations indigènes et descendants.

3.4. Le paysage environnant, l'espace naturel, le cadre culturel et géographique font partie intégrante de la signification d'un lieu et doivent dès lors être pris en

compte lors de l'interprétation.

3.5. Les éléments intangibles d'un lieu ayant une valeur patrimoniale comme les traditions culturelles et spirituelles, la musique, la danse, le théâtre, la littérature, les arts plastiques, les coutumes personnelles et la gastronomie doivent être identifiés et inclus dans l'interprétation.

3.6. la signification interculturelle des lieux patrimoniaux doit faire partie de l'interprétation. La reconnaissance des points de vue opposés ou coexistants doit être fournie aux résidents locaux et aux visiteurs pour plus de connexion personnelle.

Principe 4. Authenticité

L'interprétation des lieux qui fait partie du patrimoine culturel doit respecter l'authenticité, en accord avec le Document de Nara (1994).

4.1. L'interprétation d'un lieu appartenant au patrimoine culturel doit toujours distinguer et attribuer une date aux phases successives de l'évolution et identifier clairement d'autres interventions dans le domaine de l'interprétation.

4.2. Avant d'introduire des éléments et des infrastructures concernant l'interprétation, des études d'impact patrimonial doivent être réalisées.

4.3. Si un programme d'interprétation impliquait l'introduction de nouveaux matériels ou des changements modifiant le cadre physique sur lequel se situe le patrimoine culturel, ces altérations devraient être réversibles et amovibles pour ne pas laisser de traces permanentes.

4.4. Il peut être nécessaire d'établir des parcours d'interprétation déterminés pour réduire l'impact sur l'intégrité spatiale pouvant contribuer ainsi à leur interprétation. La végétation, dans le cas où elle était documentée d'un point de vue historique, peut également contribuer à une meilleure interprétation du lieu.

Principe 5. Développement équilibré

Le plan d'interprétation d'un lieu ayant une valeur patrimoniale doit être sensible à l'environnement culturel et naturel. Parmi les principaux objectifs, il faut inclure le développement équilibré et cohérent d'un point de vue social, économique et environnemental.

5.1. Le développement et l'application des programmes d'interprétation doivent faire partie intégrante du plan global de gestion d'un lieu ayant un patrimoine culturel. Il faudra prendre en compte et approfondir l'impact potentiel de l'affluence des visiteurs sur la valeur culturelle, les caractéristiques physiques, l'intégrité et l'environnement naturel du lieu.

5.2. Dans le processus de mise en oeuvre d'un lieu patrimonial, il faudra étudier dès le début des plans alternatifs au programme d'interprétation qui permettent d'évaluer l'adéquation culturelle et la viabilité technique et économique.

5.3. L'échelle, le coût et la technologie des programmes d'interprétation doivent être en adéquation avec les conditions propres de l'emplacement et les services disponibles. Il est indispensable que l'infrastructure du lieu soit bien construite, entretenue sérieusement et conservée en bon état.

5.4. Les kiosques, sentiers, panneaux informatifs et tout autre service d'interpréta-

tion doivent respecter les caractéristiques et la signification culturelle et naturelle du lieu et des environs tout en étant facilement identifiables. La lumière et le son des kiosques, écrans et haut-parleurs devront être intégrés dans le domaine de l'interprétation et ne devront pas affecter les environs de manière négative ni déranger les voisins aux alentours.

Principe 6 : Participation

L'interprétation des lieux appartenant au patrimoine culturel doit faire participer de manière active tous les groupes et communautés impliqués.

6.1. Dans le cadre du développement d'un programme d'interprétation d'un lieu au patrimoine culturel, les intérêts et la collaboration des propriétaires des terres, autorités gouvernementales, administrateurs locaux, spécialistes, opérateurs touristiques, investisseurs privés et communautés privées devront être impliqués.

6.2. L'interprétation doit avoir de nombreux objectifs culturels et éducatifs. Le succès d'un programme d'interprétation ne doit pas uniquement être évalué en fonction du nombre de visiteurs ou du montant des recettes.

6.3. Il faudra respecter les droits coutumiers, les responsabilités et les intérêts de la communauté, des propriétaires et des autres communautés impliquées. Ces groupes doivent contribuer et être consultés tout au long du processus de planification du programme d'interprétation et au cours du développement postérieur. Les communautés réceptrices ou impliquées préfèrent souvent un site comme celui-ci à l'interprétation publique.

6.4. Les initiatives d'interprétation devront être ouvertes à toute observation et à la participation du public. C'est à la fois un droit et un devoir de connaître nos opinions et notre point de vue.

6.5. Les activités d'interprétation doivent engendrer des bénéfices économiques, sociaux et culturels favorisant de manière équitable la communauté locale dans tous les domaines à travers l'éducation, la formation et les opportunités pour son développement économique. Dans ce but, la formation et la création d'emplois liés à l'interprétation du patrimoine à l'égard des habitants locaux seront dynamisées.

6.6. Tout programme d'interprétation devra être considéré comme une ressource pédagogique. Il faudra prendre en compte la possibilité de l'intégrer dans le programme des études scolaires, sur le réseau internet, dans les moyens de communication, dans les activités spéciales et événements. Il sera également possible d'intégrer des bénévoles dans les programmes et en haute saison.

6.7. Dans le processus de mise en oeuvre du programme d'interprétation, il faudra prendre en considération l'aspect de la propriété légale et le droit d'utiliser l'image, les textes et autres matériels.

Principe 7 : Recherche, éducation et formation

L'interprétation d'un lieu faisant partie du patrimoine culturel exige un travail continu de recherche, formation et évaluation.

7.1. Les tâches permanentes de recherche et consultation sont primordiales pour avancer dans la connaissance et l'appréciation de la signification d'un lieu historique

et culturel.

7.2. Le programme d'interprétation et son infrastructure s'articuleront de telle manière qu'il sera possible d'actualiser et réviser régulièrement.

7.3. Il est nécessaire de disposer de programmes d'évaluation et de suivi continus pour apprécier la réaction des visiteurs concernant les programmes d'interprétation et pour évaluer l'impact matériel de l'infrastructure et de son activité.

7.4. Pour une plus grande effectivité, l'interprétation exige contrôles et évaluation et connaît des changements basés sur les résultats de ces analyses. Les visiteurs et les communautés réceptrices font partie du processus d'évaluation.

7.5. La formation de professionnels qualifiés dans les différentes spécialités liées à l'interprétation du patrimoine comme la conservation, conception de contenus, gestion, technologie, guides et éducation constitue un objectif essentiel. De même, les programmes universitaires de base de préservation du patrimoine devront inclure une matière consacrée à l'interprétation.

7.6. Il faudra organiser de nombreux programmes de formation et cours in situ pour les communautés réceptrices et celles impliquées, ainsi que pour les professionnels du patrimoine et son interprétation, à tous les niveaux afin d'actualiser leurs connaissances et les informer des avancées et nouveautés dans ce domaine.

7.7. La coopération internationale est essentielle au développement et au respect des normes à suivre dans les méthodes et technologies appliquées à l'interprétation du patrimoine. Dans cet objectif, il faut multiplier les échanges de personnel, les séminaires et les conférences internationales. Ces mesures permettent de partager de manière constante l'information grâce à la diversité des mises en œuvres et des expériences sur l'interprétation du patrimoine dans différentes régions et cultures.

Documentation graphique



La Massana.
Andorra.

**Centre d'interprétation
Farga Rosell.**

Scénification du fonctionnement
d'une forge reconstruite.

Cercs.
Catalogne.

Musé des Mines.

Moyens interprétatifs :
le travail dans la mine a été
reproduit grandeur nature.

Tagamanent
Catalogne.

Chez Agustí.

Moyens interprétatifs :
l'environnement original a été
recréé et dégage différents
parfums dans l'air.

Poble Nou del Delta
Catalogne.

**Casa de Fusta. Ecomusé du
Delta de l'Èbre.**

Vente de produits
(ici nourriture et boissons).

Cercs.
Catalogne.

**Musé des Mines.
Merchandising.**



Klädesholmen.
Suède.

Musée du hareng.

Les guides sont un élément clé au succès d'un centre d'interprétation du patrimoine.

Mölnadal.
Suède.

Château de Gunnebo.

Un bon système de signalisation est très important à la fois dans les espaces en plein air et dans les expositions organisées à l'intérieur d'édifices.

Tjörn.
Suède.

Centre d'interprétation du patrimoine de Sundsby.

Les représentations théâtrales «histoire vivante» dynamisent le patrimoine.



Möln dal.
Suède.

Territoire-Musée de Möln dal.

L'implication des stakeholders est un élément clé au succès d'une politique de patrimoine. Anciens rideaux brodés sur les fenêtres d'une maison particulière sur la route patrimoniale de Möln dal.

Möln dal.
Suède.

Musée de Möln dal.

Les nouvelles techniques de réalité virtuelle tridimensionnelle permettent aux visiteurs de voyager dans le temps et sont particulièrement intéressantes du point de vue de la diffusion et de la recherche.

Möln dal.
Suède.

Territoire-Musée de Möln dal.

Les nouveaux dispositifs Palm et Pocket PC offrent une grande quantité d'information visuelle, acoustique et textuelle dans les itinéraires autoguidés.



- Legend:
- Province of Mantova
 - Pole hinge of the network: the city of Mantova
 - Cultural heritage interpretation centres
 - Districts
 - The main connections
 - The secondary connections



Mantova.
Italia.

La conception d'un réseau d'interprétation du patrimoine doit commencer par une analyse régionale.

Mantova.
Italia.

Il est important de définir les connexions physiques entre les différents centres d'un réseau d'interprétation du patrimoine.

Mantova.
Italia.

Un réseau d'interprétation du patrimoine doit allier patrimoine culturel, transport, paysages, services touristiques et loisirs, musées et centres patrimoniaux.

© du texte : **Copyleft (cL) 2005 Équipe HICIRA**

La copie, distribution et/ou modification de ce document est autorisée selon la GNU *Free Documentation License*, Version 1.2 qui permet de copier, distribuer et communiquer publiquement l'oeuvre sous certaines conditions à savoir :

- Reconnaissance. Il faut reconnaître et citer de manière explicite les crédits et l'origine de l'oeuvre.
- Non commerciale. Il n'est pas permis d'utiliser cette oeuvre ou d'autres dérivées à des fins commerciales.
- Oeuvres dérivées. Il est possible de distribuer des oeuvres dérivées sous une licence identique à celle en vigueur.
- Pour toute utilisation à des fins différentes de celles citées, il faut demander une autorisation expresse aux coordinateurs de l'oeuvre.

© de l'édition : **Diputació de Barcelona**

Septembre 2005

Conception graphique et composition : **Arte·facto**

Traduction :

Production : **Institut d'Edicions de la Diputació de Barcelona**