

# Manuel de formation à l'interprétation pour les visiteurs des parcs

## Outils d'accueil et d'interprétation



**OFB**  
OFFICE FRANÇAIS  
DE LA BIODIVERSITÉ

### 3.1.2 - Vous représentez une des pièces de l'adaptation des visiteurs au parc

*mise à jour: 01/05/1988*

Les visiteurs qui sont habitués au confort de leur domicile veulent savoir où ils vont trouver à manger, à boire, du gaz, de la glace, des souvenirs, des cartes postales, des toilettes, des camelots, du bois de chauffage, un logement, etc ... Ils veulent aussi savoir à quels spectacles ils peuvent assister ou à quelles activités ils peuvent participer. Toutes ces questions sont logiques et raisonnables. De votre point de vue il ne devrait pas exister de questions déraisonnables.

Avec un uniforme vous êtes identifié comme une personne qui connaît les réponses. Donc, vous devriez les connaître. Bien sûr vous ne saurez pas tout dès le début -personne ne le peut-, mais lorsque vous ne connaissez pas la réponse, cherchez la, et ainsi vous saurez la fois suivante. Lorsque vous ne connaissez pas la réponse, admettez le. Pas d'information vaut bien mieux qu'une information inexacte. Donnez-vous comme but d'acquérir chaque jour plusieurs connaissances nouvelles. Gardez-en une trace écrite, et vous aurez ainsi des sources de référence.

Alors que votre uniforme sera ressenti favorablement par la plupart des visiteurs, comme un symbole d'une longue tradition de service pour les visiteurs du parc, certains éprouveront une certaine appréhension pour l'aspect militaire de l'uniforme ou de par le symbole de l'autorité représentée sur votre badge. En tout cas vous devrez mettre le visiteur du parc sur le bon chemin. Soyez le premier à saluer le visiteur. Montrez de l'intérêt pour lui. Si les rôles étaient renversés vous apprécierez vous-même un salut amical dans un lieu étranger. Vous aimeriez sentir que vous êtes bienvenus.

Que vous soyez en poste dans un centre d'information ou que vous fassiez de l'interprétation itinérante, soyez disponible. Cela demande que vous soyez conscient de la présence des visiteurs, et que vous ayez la volonté de les inclure dans ce que vous êtes en train de faire. Si vous tournez le dos à un groupe, si vous êtes en train de lire un livre, ou accaparé par une opération de séduction, ou en train de fumer une cigarette, ou de vous balader plus loin, vous n'êtes guère disponible. On vous sentira disponible si vous portez une attention particulière à la situation du visiteur.

Il peut y avoir eu une scène de ménage, ou bien la nourriture à la cafétéria aura été mauvaise et chère, en plus le service aura été minable. De plus l'embrayage de la voiture aura pu commencer à patiner. La démarche des visiteurs laisse penser qu'ils vont s'effondrer de fatigue. Si vous êtes disponible et arrangez un peu les choses pour le visiteur, vous faites mieux votre travail.

[Haut de page](#)

Tous droits réservés © - Propriété de l'OFB