

AMÉNAGEMENT D'UN CENTRE D'ÉDUCATION AUX ZONES HUMIDES

1: Édifices publics et CESP



Un manuel d'introduction par
Wetland Link International (WLI)
Le réseau mondial des
centres d'éducation aux zones humides



Table des matières

1. **Introduction** – Objectifs et portée du manuel
2. **Le monde des centres d'éducation aux zones humides** – Leur diversité et leur impact global
3. **Le contexte** – CESP (Communication, éducation et sensibilisation du public)
4. **Pourquoi vouloir un centre d'éducation aux zones humides ?** – Visées, mission et gestation
5. **Aménagement** – La création du centre
6. **Que communiquer** – Les messages, les thèmes et les informations
7. **Et à qui** – Publics, accès et inclusion
8. **Interprétation** – L'approche interprétative
9. **Outils matériels** – Reproductions d'habitats, graphismes, expositions, outils interactifs et d'information
10. **Outils personnalisés** – Interprétation animée, événements et activités
11. **Fonctionnement** – La gestion du centre
12. **Cœur et ouvrage** – Membres, donateurs, bénévoles. Répétabilité. De la sensibilisation/l'expérience à l'action.
13. **Études de cas**
14. **Glossaire**
15. **Bibliographie et liens**
16. **Remerciements**

Chapitre 1 - Introduction

« Pourriez-vous m'aider ? Je cherche à construire un centre d'éducation aux zones humides. »
« Cet endroit est remarquable : il nous en faut un dans notre pays. »
« En fait, qu'est-ce qu'un centre d'éducation aux zones humides et où puis-je trouver des informations ? »

Peu de gens sont familiarisés avec le concept de centre d'éducation aux zones humides. Il est généralement compris « réserve naturelle », « parc national », « jardin botanique », « musée » ou encore « parc zoologique ». Ces termes invoquent différentes images. Mais en réalité, qu'entend-on par centre d'éducation aux zones humides ?

Ce manuel en ligne tâche de répondre à cette question. Il décrit les grandes lignes de philosophie, de pensées et d'interrogations qu'il est important de prendre en compte lors de l'aménagement et de la gestion d'un centre d'éducation aux zones humides. L'accent est porté sur les activités de CESP (Communication, éducation et sensibilisation du public), c'est-à-dire les aspects 'humains' qui entrent en jeu dans la création et la gestion d'un centre d'éducation aux zones humides.

Ce premier manuel a été conçu dans la perspective d'en proposer une collection, dont les prochaines éditions viendront compléter la 'démarche de réflexion' avec des détails pratiques, ou se pencheront sur d'autres aspects de CESP et des zones humides (tels que la CESP et la réduction de la pauvreté, les conditions de vie durables et le travail autour des zones humides avec les populations). Il est probable que d'autres organisations prennent en charge l'élaboration de manuels liés à d'autres aspects de l'aménagement de centres d'éducation aux zones humides (comme par exemple la gestion des espèces et des habitats, l'hydrologie, etc.). En effet, tout ne tourne pas uniquement autour des activités de CESP. Outre les éducateurs et acteurs de la CESP et toute l'équipe principale chargée du développement du centre, la contribution d'une série d'autres professionnels à un tel projet est tout à fait envisageable. Il peut s'agir entre autres d'architectes, d'architectes paysagistes, d'hydrologues, de pédologues, d'écologues des zones humides, de créateurs et restaurateurs d'habitats, de contrôleurs de la biodiversité, de biologistes spécialistes de la faune et de la flore sauvages, d'ingénieurs de projets, de bailleurs de fonds, d'agents du développement, de gestionnaires de projets, de collectivités locales, de professionnels du marketing, de conseillers juridiques, de comptables, de concepteurs-projeteurs, d'artistes, ou d'entrepreneurs.

À l'origine de ce manuel se trouve le Wildfowl & Wetlands Trust (WWT), première organisation à but non lucratif dédiée à la conservation des zones humides, basée au Royaume-Uni, et comportant un réseau national de centres d'information sur les zones humides (voir le site www.wwt.org.uk). Parmi ses programmes de conservation de la nature, le WWT coordonne un réseau mondial de centres d'éducation aux zones humides – Wetland Link International (WLI) (voir www.wli.org.uk). WLI a établi un Mémoire de coopération avec la Convention de Ramsar, la convention internationale et intergouvernementale pour la conservation des zones humides (voir www.ramsar.org/indexfr.htm).

WLI, le WWT et le Bureau Ramsar reçoivent de nombreuses demandes du monde entier concernant le développement de centres d'éducation aux zones humides. Ces demandes proviennent de ministères et d'agences gouvernementales, d'organisations non gouvernementales et de particuliers. Leur intérêt peut porter sur la création d'un centre d'éducation aux zones humides ou sur l'amélioration de l'efficacité de fonctionnement d'un centre déjà existant. Nous espérons que ce manuel concourra, autant que possible, à répondre à leurs attentes.

WLI remercie le gouvernement du Royaume-Uni, et tout particulièrement le Ministère de l'environnement, de l'alimentation et des affaires rurales (Defra), pour le financement de la réalisation de ce manuel. Nous remercions également HSBC Bank de son soutien au programme WLI dans les étapes de son développement.

Ce manuel n'est qu'un premier pas. Les exemples cités sont inévitablement puisés en grande partie auprès du Wildfowl & Wetlands Trust. Toutefois, nous espérons que ce manuel puisse prochainement inclure les bonnes pratiques provenant d'un plus grand nombre de centres d'éducation aux zones humides à travers le monde, et qu'il puisse également fournir le matériel de soutien pour les formations par correspondance et pour les formations relatives à ce domaine dispensées sur place.

Chapitre 2 – Le monde des centres d'éducation aux zones humides

Selon Wetland Link International (WLI – le réseau mondial des centres d'éducation aux zones humides), la définition d'un centre d'éducation aux zones humides, ou centre de formation aux zones humides, est la suivante : « *un lieu, quel qu'il soit, où existe une interaction entre l'homme et la nature et où les activités de CESP renforcent les objectifs de conservation des zones humides* » (voir le site www.wli.org.uk).

Un centre d'éducation aux zones humides comprend généralement un site de zones humides accompagné de panneaux d'interprétation, de sentiers, de reproductions d'habitats (parfois plus vastes), et un bâtiment réservé à l'accueil du public proposant des informations sur les zones humides (et notamment sur la zone humide concernée), leur biodiversité et leur conservation.

Le monde des centres d'éducation aux zones humides est toutefois en rapide expansion, débordant dans une certaine mesure de la définition classique de WLI. Leurs thèmes de prédilection peuvent traiter de la nature, mais ils peuvent également cibler des thèmes concernant l'utilisation rationnelle des zones humides comme le prône la Convention de Ramsar. Les centres proposent souvent des écrits considérant l'importance de la/des zone(s) humide(s) à l'égard des populations environnantes : relations culturelles, conditions de vie durables, vecteurs de réduction de la pauvreté, etc. Il est possible que certains d'entre eux s'intéressent plus particulièrement au patrimoine archéologique.

Il arrive même que certains centres ne soient pas directement situés dans des zones humides. En ce sens des reproductions d'habitats, telles que celle représentant la Rivière Hudson à l'Aquarium de New York, ou encore la reproduction des Marais au Zoo de Brookfield à Chicago, ne pourraient-elles pas être référencées comme centres d'éducation aux zones humides ? Par ailleurs, est-ce qu'un projet communautaire traitant, par exemple, de problématiques liées au développement durable de la pêche pourrait être considéré en tant que centre d'éducation aux zones humides ? Il s'agit en définitive d'un lieu à la fois d'interaction entre l'homme et les zones humides, et de développement d'activités de CESP pour la conservation et l'utilisation rationnelle des zones humides.

Les centres d'éducation aux zones humides peuvent donc correspondre soit à un mélange ou à une combinaison de : réserve naturelle, espace sauvage, jardin botanique, collection d'animaux en captivité, musée d'histoire naturelle et site du patrimoine culturel. Ce sont des centres rattachés à des sites spécifiques ou encore de simples locaux présentant des informations sur les systèmes complets de captage des eaux en milieu urbain, les bassins fluviaux, ou les approches globales paysage/écosystème les plus appropriées pour la conservation des zones humides.

La gestion des centres d'éducation aux zones humides peut être assurée par des gouvernements, des associations non gouvernementales, des particuliers ou des sociétés privées, ou par toute combinaison ou partenariat entre ces derniers. Les centres peuvent correspondre à des structures de petite envergure au niveau local, comme à des projets engageant des sommes colossales. Une exploration rapide de l'annuaire mondial des centres d'éducation aux zones

humides dans la rubrique WLI World (www.wli.org.uk) vous permettra de découvrir certains aspects de cette diversité et d'obtenir des coordonnées, si vous êtes intéressés par certains centres en particulier.

Il existe des centaines de centres d'éducation aux zones humides à travers le monde. Parmi tout ce qu'ils proposent, l'on peut citer :

- D'extraordinaires havres naturels et culturels tels des spectacles de nature et de patrimoine, des particularités paysagères, des centres pour la conservation/durabilité/utilisation rationnelle, des attractions et loisirs ainsi que des événements écotouristiques proposés dans le cadre de formations publiques, l'accès à un espace vert, et la conservation de la biodiversité/du patrimoine.
- La notion du lieu et du lien avec la nature qui en découle. Ces liens émotionnels puissants sont d'autant plus importants que les gens deviennent plus urbanisés et 'étrangers' à la nature. L'ouverture à la nature permet de se soulager du stress et d'aviver les esprits. Des expériences de vie très importantes se déclarent souvent à la suite d'échanges de ce type, pouvant ainsi catalyser un intérêt de toute une vie envers les problématiques environnementales.
- Des opportunités de formation hors classe pour les écoles. Dans de nombreux endroits du monde, les sorties scolaires s'amenuisent plus les cultures s'appuient sur des techniques d'information virtuelles, développent davantage de programmes scolaires normatifs, et encouragent une culture de la 'peur' née de législations et de litiges excessifs en matière de santé et de sécurité. Les centres d'éducation aux zones humides proposent une expérience de la nature à portée de main, en toute sécurité.
- Vous trouverez les différents avantages que comportent les centres d'éducation aux zones humides, ainsi que des exemples provenant du monde entier, dans la brochure (en anglais) « *Making a Splash – the potential and practice of wetland centres* » téléchargeable gratuitement sur le site www.wli.org.uk.

Chapitre 3 – Le contexte

Selon Peter Scott, fondateur du Wildfowl & Wetlands Trust, les centres d'éducation aux zones humides (et le WWT en général) importent du fait qu'ils « rapprochent l'homme et la nature, dans l'intérêt de l'un et l'autre ».

Les centres d'éducation aux zones humides présentent des environnements très propices à la formation, des lieux où les activités de CESP sont développées. À ce stade, il serait opportun de préciser le sens attribué au terme « formation » et de souligner quelques directives adoptées par le WWT en matière de politiques de formation. Il serait ensuite important de définir ce que désigne chacune des lettres de l'acronyme CESP.

La formation correspond au processus du « devenir » : devenir un être humain atteignant sa plénitude, devenir un individu, devenir un citoyen. L'homme ne peut éviter de se former. Tels des primates dotés de vastes cerveaux, nous embrassons nombre de formations au cours de notre vie, alimentant davantage et forgeant ainsi notre nature. La formation est un processus actif. Elle suppose des connaissances, des compétences, des attitudes et des valeurs. Ces dernières années, les théories relatives à la formation ont évolué du stade de 'paradigme des connaissances' à un processus de toute une vie, consistant à rechercher le sens qui anime tous les aspects de notre vie quotidienne. La formation est également liée au changement de comportement. L'une des aspirations de la formation au WWT consiste à pourvoir le public d'outils conceptuels et intellectuels, afin qu'il puisse prendre des décisions concernant son environnement local sur une base bien informée. En ce sens, le stade auquel le public possède ces outils et compétences se nomme « compétence d'action ».

La formation est donc, par essence, le processus de pacte actif avec l'expérience. Bien que le terme « éducation » soit compris dans l'acronyme CESP, la « formation » est selon le WWT un terme qui englobe de façon plus précise la complexité des interactions et des niveaux d'engagement auxquels sont mêlés nos publics. L'« éducation » reste considérée par beaucoup en tant que processus purement formel destiné aux écoles et aux universités, et non comme un processus durant une vie entière et concernant tout individu.

Ci-après sont ainsi présentés quelques principes d'orientation pour la formation (provenant du WWT) :

- La formation est un processus individuel. Chaque individu apprend à son propre rythme et de manières différentes. La formation s'appuie sur des connaissances et des expériences préexistantes, et se déroule tant dans un contexte solitaire que social.
- Il est recommandé que les programmes de formation soient axés sur l'élève (plutôt que sur l'éducateur). Il serait préférable de démarrer au stade atteint par l'élève et d'adopter sa perspective.

- Personne ne doit être exclu de la formation.
- La formation est une activité de toute une vie, du berceau jusqu'à la tombe.
- La formation est transdisciplinaire et transversale. Elle peut s'inspirer des zones humides dans tous les domaines, s'étendant de l'art à la zoologie. De tels espaces proposent généralement aux écoles des programmes liés à la science et à la géographie, mais il existe moult possibilités pour développer des activités créatives dans d'autres domaines (p. ex. les langues, l'histoire, l'art, le design et les technologies, l'écotourisme, etc.).
- La formation doit être active et basée sur l'expérience. Les résultats de recherches récentes effectuées sur les modes d'apprentissage révèlent que nous possédons des 'intelligences multiples' et que nous apprenons de toutes sortes de manières différentes. Certaines personnes préfèrent 'en entendre parler', d'autres préfèrent toucher, apprendre par le mouvement, par l'approche numérique, en 'faisant', en lisant ou encore par la musique. Chaque individu présente en général sa préférence de style et de contexte d'apprentissage. Certains apprendront mieux dans le cadre de travaux en équipe, d'autres plutôt par le biais d'activités individuelles. Certains préféreront les séances de formation 'formelle', tandis que d'autres apprendront plus aisément en se laissant porter par l'auto-découverte. Chacun n'est donc pas voué à un seul style ou contexte d'apprentissage. Par conséquent, il serait intéressant que les centres d'éducation aux zones humides réfléchissent à la manière de concevoir des programmes de formation, des expériences et des interprétations qui puissent prendre en compte un ensemble d'approches et de techniques d'information capables de répondre à une telle diversité de publics et de besoins en matière d'apprentissage.
- La formation implique tant des connaissances, des compétences, des valeurs, des attitudes, que la compétence d'action, préalables au changement de comportement. Il s'agit d'éléments cognitifs (connaissances) et affectifs (émotions).

Il est recommandé que les centres d'éducation aux zones humides adoptent les meilleures pratiques dans tous les aspects du développement et de la gestion d'un programme de formation. Parmi ces pratiques, l'on trouve notamment :

- Entreprendre un dialogue et poser des questions.
- Faire usage de différents sens.
- Permettre aux élèves de développer des expériences d'apprentissage, des

idées et des conclusions personnelles.

- Référencer le nouvel apprentissage à des connaissances et à des expériences antérieures.
- Considérer en priorité les ‘vraies’ expériences par rapport aux expériences développées en classe.
- Faire usage de l’intégralité du centre/site.
- Utiliser des biofacteurs (p. ex. des spécimens du règne végétal et animal) et des artefacts (culturels), selon leur adéquation.
- Prendre pour point de départ la position et les attentes de l’élève.
- User d’un ensemble d’approches et de techniques d’information afin d’intégrer différents styles et contextes d’apprentissage.
- S’amuser ‘sérieusement’, en vivant l’émerveillement et la découverte basés sur des principes, des styles et des contextes d’apprentissage solides.
- Pratiquer ce que l’on prêche : si nous parlons de conservation de la nature et de durabilité, nos bâtiments, nos boutiques, nos restaurants et nos terrains y sont-ils conformes ?
- Impliquer tous les membres du personnel et les bénévoles du centre d’éducation aux zones humides dans le processus de formation.
- Fournir les bonnes conditions de formation, celle-ci se déroulant de manière plus propice lorsque les gens se sentent à l’aise dans leur environnement.
- Organiser tous les programmes de formation avec des objectifs d’apprentissage, de sentiment et d’action, tout en étant SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes, déterminés dans le Temps).
- Mener des évaluations basées sur des indicateurs clés de performance identifiés pour chaque programme.
- S’assurer que le personnel de formation travaille conformément aux normes de formation établies et qu’il soit apprécié selon ces mêmes critères.
- Entreprendre une approche interprétative (voir chapitre 8).
- Distinguer les programmes en fonction des nécessités des élèves, de leur âge, de leurs capacités, de leurs besoins dans certaines disciplines, etc.

- Encourager les aspects sociaux de la formation.
- Promouvoir l'établissement de partenariats et de mises en réseaux.

Qu'entend-on par l'acronyme CESP ? Les indications qui suivent sont différentes de celles présentées sur le site Web du Bureau Ramsar (www.ramsar.org/key_cepa_programme_f.htm).

Communication : l'échange réciproque d'informations permettant une compréhension mutuelle et enrichie.

Éducation : un processus d'information, de motivation et d'habilitation des personnes dans le but d'apporter un soutien à la conservation des zones humides, à travers leur mode de vie et à travers la manière de fonctionner des individus, des institutions, des entreprises et des gouvernements.

Sensibilisation : la démarche qui consiste à attirer l'attention, sur des problématiques (liées aux zones humides), de groupes clés ayant la capacité d'influencer certains résultats.

Les programmes de CESP relatifs aux zones humides ne concernent pas que les enfants, ils touchent tous les niveaux, des gouvernements à tout un chacun. La question des publics est développée dans le chapitre 7.

La Convention de Ramsar et la CESP

La Convention de Ramsar sur les zones humides est un traité intergouvernemental qui sert de cadre à l'action locale, régionale et nationale et à la coopération internationale pour la conservation et l'utilisation rationnelle des zones humides et de leurs ressources. C'est dans la ville iranienne de Ramsar que la convention a été signée en 1971. Environ 150 pays sont actuellement devenus Parties contractantes à cette convention, avec plus de 1 550 sites de zones humides inscrits à travers le monde équivalant à quelques 130,5 millions d'hectares de superficie.

La Convention de Ramsar comporte un programme de CESP (2003-2008). La Résolution VIII.31 de Ramsar décrit le Programme par lequel les centres d'éducation aux zones humides sont reconnus en tant que lieux clés pour la promotion des principes de conservation et d'utilisation rationnelle des zones humides par le biais d'activités de CESP. Vous pouvez consulter l'adresse suivante www.ramsar.org/res/key_res_viii_31_f.htm, ainsi que le mini-site Web de l'information qui s'y rapporte à l'adresse www.ramsar.org/outreach_index_f.htm.

La Convention de Ramsar reconnaît également le réseau Wetland Link International (WLI) en tant qu'organisation clé pour l'assistance des Parties contractantes à la convention dans ce domaine. En novembre 2005, WLI et la Convention de Ramsar ont signé un Mémoire d'entente de coopération. Les adhésions à WLI sont gratuites pour tous les centres d'éducation aux zones

humides à travers le monde.

Il est possible qu'un plan d'action de CESP relatif aux zones humides aux niveaux sous-national, national ou supra-national s'applique à votre pays ou votre lieu de résidence. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à consulter l'adresse suivante www.ramsar.org/outreach_nationalactionplans_f.htm.

Wetland Link International (WLI)

WLI est un réseau mondial de centres d'éducation aux zones humides. Ses objectifs sont les suivants :

- Encourager et soutenir l'échange d'information et de connaissances au niveau international entre ceux qui participent à des programmes de CESP relatifs aux zones humides, en particulier ceux qui travaillent dans des centres d'éducation aux zones humides, des centres d'éducation à l'environnement et d'études pratiques, des parcs zoologiques et des jardins botaniques, des musées d'histoire naturelle, des réserves naturelles et des aquariums.
- Promouvoir la création de nouveaux centres et programmes d'éducation aux zones humides dans le monde entier et y contribuer.
- Améliorer l'efficacité des activités des centres d'éducation aux zones humides grâce à l'échange des idées et des connaissances et à la formation.
- Faire pression en faveur d'une intégration plus large des programmes de CESP dans les initiatives relatives aux zones humides et à la conservation de la nature, et soutenir l'élaboration de cadres d'application aux niveaux national, régional et mondial.

Pour plus de renseignements, notamment sur les avantages des adhésions, n'hésitez pas à vous rendre à l'adresse suivante www.wli.org.uk. HSBC et Defra apportent actuellement leur soutien à WLI. L'adhésion est gratuite pour les centres d'éducation aux zones humides. Pour contacter le coordinateur de WLI : wli@wwt.org.uk.

Chapitre 4 - Pourquoi vouloir un centre d'éducation aux zones humides ?

Cela peut vous sembler une évidence, mais pourquoi voulez-vous développer un centre d'éducation aux zones humides ? Est-ce dans le but d'encourager des démarches de sensibilisation à l'égard d'une zone humide en particulier ? Est-ce dans le but d'impliquer la population dans la conservation d'une zone humide locale ? Est-ce pour donner lieu à une réflexion et pour motiver des actions en faveur des zones humides, susceptibles d'en générer d'autres parmi la population ? S'agit-il de souligner l'importance des zones humides tant sur le plan local que sur le plan mondial ? S'agit-il de mettre l'homme en lien avec la nature ? Est-ce dans le but de susciter une opinion publique et/ou une volonté politique en faveur de la conservation des zones humides ? Est-ce pour réunir des fonds au profit de la conservation des zones humides ? Est-ce dans l'objectif de développer une attraction touristique locale ? Peut-être s'agit-il d'une combinaison d'une partie ou de toutes ces questions.

Il importe d'y réfléchir. Nombreux sont ceux à avoir visité, par exemple, le London Wetland Centre et à avoir manifesté par la suite leur intérêt pour établir un centre d'éducation aux zones humides. Même si cette idée peut sembler bonne sur le moment, une telle entreprise est vouée à l'échec si son dessein et ses visées n'ont pas été clairement établis au préalable. Comptez-vous résoudre un problème particulier ou répondre à un besoin spécifique ? Quel est ce besoin et comment a-t-il été identifié ? La création d'un centre d'éducation aux zones humides est-elle la solution ?

Il vous faut répondre exhaustivement à la question du 'pourquoi' avant de vous pencher sur le 'comment'. Dans l'absence d'une réflexion claire, il est probable que le centre se transforme en un amas désordonné mêlant parc d'attractions, réserve naturelle ou encore implantation de logements, etc. sans objectifs nettement définis. La situation est tout aussi déplorable lorsque les fonds sont insuffisants pour achever un tel aménagement. Avez-vous réellement besoin d'un centre engageant des millions de dollars, ou un bâtiment de plus petite envergure suffirait-il tout autant ?

Il vous faut réfléchir aux raisons justifiant la présence de votre centre, son emplacement, les messages qu'il adresse et les types de publics qu'il cible. Quel est le plan financier établi pour votre centre ? S'il ne vous est pas possible de développer tout à la fois, pouvez-vous déterminer des phases de développement, en aménageant progressivement une ou plusieurs des reproductions d'habitats ? Comment comptez-vous obtenir les fonds nécessaires au fonctionnement du centre une fois lancée son ouverture ? Comptez-vous parmi vos membres du personnel des techniciens chargés de maintenir le centre en bon état de marche (tels que des bricoleurs, des électriciens ou des plombiers), ou savez-vous comment joindre de telles personnes en cas d'urgence ? Les prochains chapitres exploreront ces questions plus en détails ; leur étude approfondie n'est toutefois pas négligeable dès le départ, afin d'éviter les migraines financières ou autres pouvant surgir ultérieurement.

Il est souhaitable que tout aménagement d'un centre d'éducation aux zones humides comporte

des visées bien déterminées à la base. Quelle est l'aspiration de votre centre ? Quels sont les progrès attendus de la part de votre centre, en termes de durabilité et de conservation de la nature ? Quels en sont les objectifs commerciaux ? Vous est-il possible d'exposer cela de façon concise, en une phrase ou deux ? Cet énoncé correspond aux visées de votre centre. Il s'agit du dessein premier de votre projet, qu'il est bon de formuler dans l'entête de tout plan s'y référant.

Se présente ensuite la déclaration de mission du centre. Alors que les visées indiquent le but à atteindre, la déclaration de mission résume en une phrase ou deux la manière envisagée pour y parvenir. Prenons pour exemple des visées consistant à perpétuer la biodiversité d'une zone humide spécifique. La déclaration de mission pourrait ainsi stipuler la méthode projetée pour ce faire par le biais de la conservation de ladite zone humide et de sa biodiversité. Ces dispositions pourraient être formulées par des conditions telles que « par la conservation active d'espèces et d'habitats » et/ou « la sensibilisation du public par des programmes de CESP ».

En ce sens, il est recommandé que tout Plan d'aménagement et/ou directeur englobe les messages à communiquer ainsi que les publics ciblés. Ces derniers points sont étudiés dans les chapitres 6 (Que communiquer ?) et 7 (Et à qui ?).

Le Plan d'aménagement global est inclus dans le Plan directeur du centre d'éducation aux zones humides. Il comprend les objectifs à atteindre par les installations lorsqu'elles seront achevées, les publics auxquels elles s'adressent, les contenus qu'elles couvriront, les types de financements qui leur seront attribués, et si ces financements seront prolongés durant leur mise en service ou s'il est prévu un autofinancement. Le prochain chapitre traite de cette dernière question.

Chapitre 5 – Aménagement

Le Plan directeur donne les indications pour l'aménagement du centre d'éducation aux zones humides. C'est un défi pour les aménageurs que de se projeter dans le temps, afin d'imaginer le centre d'éducation aux zones humides en activité, d'anticiper la totalité des besoins de tous les acteurs du projet et de tous les utilisateurs, et de s'assurer que ceux-ci soient intégralement inclus dans l'instruction du projet dès le départ. Il est donc essentiel que le centre définisse clairement ses objectifs et qu'il mette le public, en ce sens, au premier plan de sa gestation.

La réalisation du plan directeur relève d'une analyse complète et rigoureuse de facteurs clés qui façonnent le processus de gestation. Parmi ces facteurs se trouvent :

- Le marché actuel (ainsi que celui escompté)
- Les facteurs d'exposition
- Les facteurs institutionnels/organisationnels
- Les facteurs écologiques

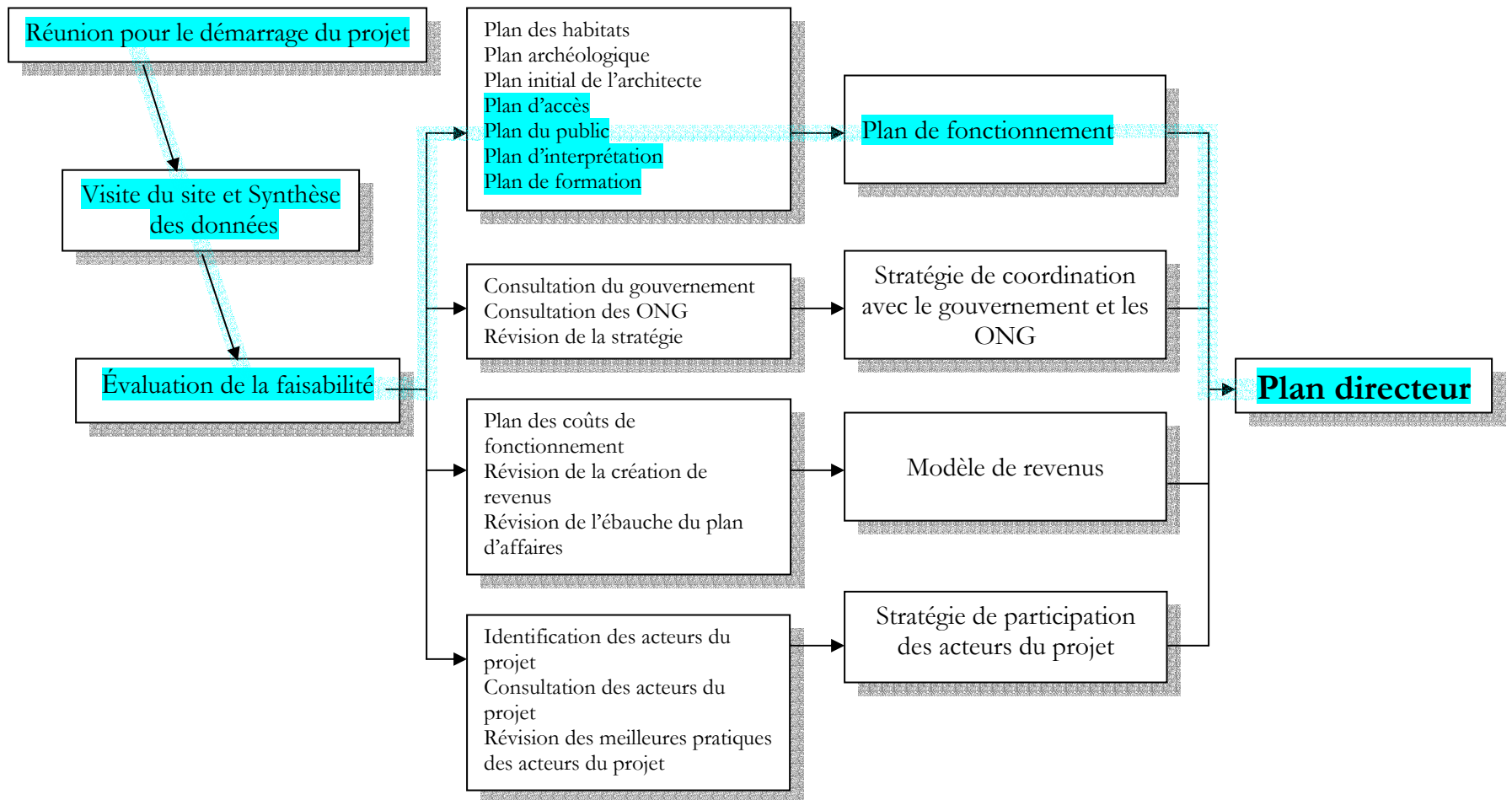
La réalisation du plan directeur se base sur toute donnée émanant du travail déjà existant sur le terrain et de l'instruction du projet. Ensuite, analysant le projet en fonction des facteurs susmentionnés, elle progresse en suivant une démarche qui :

- Définit les objectifs et les paramètres fondamentaux du projet
- Établit le contexte professionnel approprié pour l'aménagement
- Anticipe les exigences en termes d'espace et d'équipements nécessaires aux futurs programmes des expositions
- Détermine le profil des utilisateurs (publics) potentiels du centre d'éducation aux zones humides
- Anticipe les exigences en termes d'espace et d'équipements nécessaires aux installations du centre d'éducation aux zones humides
- Résume la faisabilité de l'aménagement du centre ainsi que la stratégie à adopter pour son évolution (comprenant un budget et un échéancier)

Au final, le document de Plan directeur donnera une définition formelle et réelle de la démarche d'aménagement proposée, qui pourra être utilisée pour orienter la gestation, la réalisation et le financement. Voici un exemple de la démarche d'aménagement d'un centre :

- **Réunion pour le démarrage du projet** – Convenir de l'ampleur du travail et du calendrier. Rencontrer les membres de l'équipe du projet. Dépôt d'une 'liste d'appel' des données requises.
- **Visite du site et synthèse des données** – Révision des données existantes (écologiques, hydrologiques, environnementales, relatives aux publics, etc.). Visite du site afin de recueillir des données supplémentaires. Détermination des objectifs (du point de vue écologique, de la formation, des facteurs de visite, etc.). Synthèse des données, identification des contraintes et des barrières, évaluation du fonctionnement du site.
- **Évaluation de la faisabilité** – Évaluation des coûts potentiels de construction et d'aménagement, de la faisabilité des habitats, des contraintes logistiques et de fonctionnement.
- **Élaboration de politiques et de plans relatifs à la formation, à l'interprétation, à l'accès et à l'expansion du public**

Figure 1 – Organigramme illustrant la succession d'évènements survenant dans un plan directeur.
La démarche de CESP qu'il comprend est surlignée en bleu.



Politiques de formation – Elles peuvent comprendre les éléments suivants :

- **Résumé**
- **Introduction**
- **Description de l'organisation concernée et de ses visées/sa mission**
- **Principes d'orientation pour la formation au sein de l'organisation** (voir chapitre 3). En somme : que la formation est un processus individuel, que les éléments de formation apportés par le centre d'éducation aux zones humides sont axés sur l'élève, que personne n'en est exclu, qu'ils durent toute une vie (du berceau à la tombe), qu'ils sont transdisciplinaires et transversaux, qu'ils doivent être actifs et basés sur l'expérience, qu'ils satisfont aux besoins de personnes apprenant de différentes manières par le biais d'une diversité d'éléments, qu'ils impliquent tant des émotions (apprentissage affectif) que des connaissances (apprentissage cognitif), qu'ils visent en priorité des sujets pertinents et d'actualité, qu'ils impliquent des notions de connaissances, de compétences, de valeurs, d'attitudes ainsi que la faculté d'entreprendre des changements de comportement, et qu'ils adoptent une approche interprétative (voir chapitre 8 : Interprétation – l'approche interprétative).
- **Pourquoi avoir une politique de formation ?** Les raisons peuvent provenir du fait qu'une telle politique semble élever le statut occupé par 'l'éducation' au sein de l'organisation ; que les bailleurs de fonds, potentiels et existants, ainsi que les autres acteurs du projet en sont inspirés et rassurés ; que le potentiel de formation du centre d'éducation aux zones humides en est maximisé ; qu'elle concourt à augmenter le taux de visites en se focalisant sur des publics cibles et en répondant à leurs besoins en matière de formation ; qu'elle contribue à l'expansion du public (potentiel et existant) ; qu'un cadre de travail pour la prise de décisions et pour la répartition des ressources est ainsi généré ; qu'elle apporte une motivation et des objectifs communs à tous les membres du personnel et à tous les bénévoles.
- **Les publics et leurs besoins en matière de formation**
- **Descriptif des programmes proposés dans le cadre de l'enseignement formel** – programmes pour écoles et universités
- **Descriptif des éléments proposés dans le cadre de formations informelles** – programmes, évènements et activités destinés au grand public
- **Ressources et budget**
- **Réseaux externes**
- **Tendances actuelles au sein du secteur de la formation**

- **Marketing**
- **Évaluation**

Les méthodes de transmission des politiques et des programmes sont décrites par le biais d'un Plan de formation. Ce dernier comporte des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et déterminés dans le temps) et spécifie qui est chargé de cette transmission.

Derrière la politique de formation, le Plan d'interprétation décrit les objectifs SMART en vue du développement et de la transmission de l'interprétation du centre d'éducation aux zones humides, en tenant compte de façon adéquate des objectifs et des programmes de formation (voir chapitre 8 : Interprétation – l'approche interprétative).

Par un Plan d'accès, l'analyse des méthodes permettant au centre d'éducation aux zones humides d'être accessible à tous est effectuée, notamment en retirant ou réduisant les barrières physiques, sensorielles, intellectuelles, culturelles, attitudinales et financières.

La liste des publics potentiels et existants est dressée par le biais d'un Plan d'expansion du public. Celui-ci analyse également les manières de promouvoir le centre auprès de publics défavorisés et 'difficiles d'accès', et examine leurs besoins quant aux programmes à proposer.

Plan d'interprétation et projet conceptuel : des ateliers de 'brassage d'idées' sont organisés pour examiner les résultats de différents plans tels que ceux de faisabilité, ou de formation, afin de communiquer l'axe d'orientation du raisonnement/de la recherche. Production de plans pour la conception des reproductions d'habitats, sous la forme de croquis simples accompagnés de directives et d'un plan comprenant le raisonnement, les types de reproductions, les messages pédagogiques, les publics cibles, etc.

Réunion de clôture : destinée à conclure le Plan d'interprétation et les projets qui lui sont rattachés. Convenir d'un calendrier pour la prochaine phase.

Élaboration détaillée des contenus et conception des reproductions d'habitats : recherches approfondies et production d'instructions déterminant les contenus des reproductions, en vue de la réalisation du concept et de textes. Production sous forme détaillée de la disposition, du concept, des éléments visuels et des textes pour les graphismes et les présentations en 3D.

Réunion de clôture : destinée à conclure toute conception détaillée. Remettre aux entrepreneurs concernés tous textes, travaux de graphisme et conceptions en 3D des reproductions d'habitats.

Production et conclusion globale : révision de tous les projets afin de garantir la perfection. Visite sur le site afin d’effectuer leur conclusion.

Organisation de la gestion et marketing : quelle est l’analyse à avoir concernant le fonctionnement et l’entretien ?

Veillez noter que l’ordre ci-dessus se limite aux démarches de CESP propres à l’aménagement d’un centre d’éducation aux zones humides. Cette démarche se déroule en parallèle à d’autres démarches de développement (telles que la gestion et la création de zones humides), qui ne sont pas du ressort de ce manuel (voir Figure 1, organigramme illustrant la démarche de CESP intégrée à la démarche globale).

Chaque projet d’aménagement est différent. Voici toutefois quelques conseils :

- Construisez le projet en collaboration avec les concepteurs-projeteurs et les entrepreneurs. N’acceptez pas une solution de conception ‘préfabriquée’, ou qui ne soit pas adaptée à vos besoins.
- Votre centre d’éducation aux zones humides est unique, et vos membres du personnel en savent certainement davantage sur ses particularités que les projeteurs. Par conséquent, impliquez le personnel, les bénévoles et consultez les groupes d’utilisateurs. De cette manière, une meilleure ‘appropriation’ et un certain orgueil envers l’aménagement du centre seront ainsi encouragés.
- Ne vous laissez pas tenter par des concepts et des techniques d’information ostentatoires privilégiant le style aux contenus. Le projet doit effectivement être mené de par ses objectifs et ses contenus.
- Assurez-vous d’avoir des contrats d’entretien pour toute présentation interactive et informatisée. Convenez des personnes chargées du nettoyage des étiquettes ainsi que de tout autre élément d’interprétation. Une mauvaise présentation est inexcusable, de même que des portions de reproductions d’habitats hors service.
- Il est vraisemblable que l’équipe chargée de l’aménagement du centre comporte des compétences et des qualités différentes de celles nécessaires à son fonctionnement. Leur chevauchement est inévitable, de ce fait il est important que les aménageurs consultent les gestionnaires par rapport à leurs éventuels besoins au cours de la phase menant à l’ouverture, lors de l’inauguration de l’ouverture, et suivant l’ouverture.

Chapitre 6 – Que communiquer ?

Des programmes de formation formelle (écoles et universités) et informelle (visites générales) transmettant des messages relatifs à l'importance de l'eau, des zones humides, et de leur biodiversité sont généralement développés par les centres d'éducation aux zones humides. Les menaces reposant sur les zones humides font, en outre, communément l'objet d'une étude plus approfondie, de même que les solutions de conservation de la nature pour y répondre. Les centres qui sont liés à des sites Ramsar, et/ou informés des objectifs de la Convention de Ramsar, encouragent pour leur part le concept d'utilisation rationnelle des zones humides.

Les messages des centres d'éducation aux zones humides peuvent être élaborés selon la classification suivante :

- **Messages fondamentaux** – Ils comprennent la base des connaissances, des attitudes/des valeurs et des compétences nécessaires aux individus et aux sociétés afin d'informer et d'agir en faveur de la durabilité future des zones humides et de leur biodiversité (ou diversité culturelle/archéologique).
- **Messages corporatifs** – Ils concernent l'organisation qui gère le centre d'éducation aux zones humides. Quels sont ses objectifs, ses visées et sa mission, ses origines, son histoire et ses réalisations ? Quels sont ses principes ? Que fait-elle ? De quelle manière le visiteur peut-il s'impliquer ?
- **Messages propres au centre d'éducation aux zones humides** – Ces messages sont caractéristiques de chaque centre d'éducation aux zones humides. Ils comportent des informations liées au site, notamment :

Des messages fondamentaux – Les messages fondamentaux peuvent être formulés le plus simplement, comme suit :

- Les zones humides ainsi que leur faune et flore sauvages sont remarquables.
- Les zones humides ainsi que leur faune et flore sauvages font partie intégrante de la survie et de la prospérité de l'homme.
- Les zones humides sont menacées et requièrent notre soutien.
- Nous pouvons tous agir pour contribuer à changer les choses.

Ces messages seront formulés de façons distinctes par chacun des centres d'éducation aux zones humides. Nous vous présentons ci-dessous un exemple de programme pédagogique relatif aux zones humides proposé par le WWT. Ce programme n'est pas enseigné en tant que tel dans les écoles, ce sont davantage les concepts qu'il contient dont le Curriculum national du

Royaume-Uni s'inspire dans les domaines appropriés. Il est toutefois utilisé pour alimenter la réflexion du WWT dans la conception de programmes et de reproductions d'habitats interprétatifs, tant formels qu'informels.

Connaissance des zones humides	Compréhension élémentaire des écosystèmes/populations des milieux aquatiques et des zones humides
Milieux aquatiques et zones humides	Milieux aquatiques <ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que l'eau ? • Hydrologie • Le cycle de l'eau
	Zones humides <ul style="list-style-type: none"> • Que sont les zones humides ? (Ramsar et autres définitions). • Types de zones humides et leurs caractéristiques
	Rôles des zones humides <ul style="list-style-type: none"> • Stockage des eaux • Puits de carbone • Nettoyage ou filtrage • Protection en cas de conditions climatiques extrêmes telles que les inondations, les tempêtes et les tsunamis • Source de produits • Refuges de biodiversité (la diversité de la vie : animaux, plantes, microorganismes, etc.).
	Quelle signification des zones humides pour l'homme ? <ul style="list-style-type: none"> • Historique et socioculturelle : les civilisations sont nées autour des zones humides. Bon nombre de villes principales sont construites dans et autour de zones humides. • Economique : que valent les zones humides ? De quelle manière les zones humides durables peuvent-elles améliorer les conditions de vie et réduire la pauvreté ? • Artistique : les zones humides ont été sources d'inspiration durant des siècles, comme le révèlent l'art, la musique, la littérature, le théâtre, la danse, la télévision, le cinéma, etc. • Spirituelle : d'ordre religieux ou séculier. Les zones humides apportent également un fort sentiment de place.

Les zones humides telles des modèles d'écologie élémentaire	<p>Flux d'énergie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Énergie solaire • Photosynthèse • Chaînes alimentaires • Réseaux et pyramides alimentaires • Énergétiques écologiques
	<p>Cycles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Air • Sols • Carbone • Azote
	<p>Conditions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les variations d'apports d'énergie et de matières premières affectent les conditions climatiques ainsi que d'autres conditions essentielles à la vie (habitats).
	<p>Population</p> <ul style="list-style-type: none"> • Différentes populations vivent dans différents habitats • Les membres d'une population interagissent entre eux de toutes sortes de manières
	<p>Changements</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quotidiens • Saisonniers • Annuels • Temps historique • Temps géologique • Succession écologique
Biodiversité	<ul style="list-style-type: none"> • La diversité de la vie dans les zones humides aux niveaux génétique, des espèces et de l'habitat • Adaptation • Évolution
Zones humides durables	<p>Ressources terrestres</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planète Terre en tant que système fini (Gaia) • La dépendance des humains vis-à-vis des ressources environnementales • Dans quelle mesure des problématiques telles que les changements climatiques, la pénurie d'eau douce, la pauvreté, la consommation, le développement, la santé, l'éducation et la disparition d'espèces sont liées entre elles

	<p>Impact humain sur les zones humides</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacts positifs : développement durable de la pêche, création d'habitats, etc. • Disparition et dégradation d'habitats • Espèces envahissantes • Pollution • Démographie • Surexploitation des ressources, utilisation non durable
	<p>Durabilité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concept et définitions • Lien entre des problématiques d'ordre politique, économique, environnemental et social
	<p>Gestion de la durabilité à travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conservation de la nature – éthique, définitions, nécessité de la conservation • Des impératifs d'ordre scientifique, esthétique, économique et moral • L'utilisation rationnelle des zones humides
	<p>Outils de conservation de la nature</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politique, réglementation et gestion • Gestion des espèces et des habitats • Conservation innovante • Action et participation personnelles
Avenirs	<ul style="list-style-type: none"> • Éthique et valeurs (s'environner d'une biodiversité que l'on choisit) • Négocier le 'meilleur', c'est-à-dire un avenir le plus durable possible • Citoyenneté : responsabilité, nécessités, droits, justice, intendance, partenariat et équitabilité écologiques et sociaux • Efforts de coopération sur les plans local, national, supra-national et international afin de trouver des solutions globales communes, et de mettre en application les stratégies pour un avenir plus durable • Démarches de gestion, d'élaboration de politiques et d'action en faveur de la durabilité de la part de gouvernements, d'entreprises, d'organisations non gouvernementales et du public

	<ul style="list-style-type: none"> • Besoins et droits des générations futures
Valeurs et sentiments liés aux zones humides	<p>Les retombées de notre formation visent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aider les gens à comprendre leurs valeurs personnelles, les valeurs de la société dans laquelle ils vivent, et les valeurs d'autres personnes dans le monde, éléments fondamentaux d'une éducation pour un avenir durable • Inciter à une réflexion critique quant à son mode de vie et à ses choix personnels • Apprécier le fait que nous attribuons un sens à l'environnement et que nous le comprenons de différentes façons, soit d'ordre philosophique, scientifique ou artistique. La compréhension peut également se baser sur une implication et une utilisation pratiques de l'environnement, de même que sur des moyens secondaires tels que l'enseignement et la présentation par des techniques d'information. • Valoriser et respecter la diversité des peuples, cultures et écosystèmes du monde • Générer un sentiment d'espoir ainsi qu'une perspective sociale et personnelle qui soit positive face à l'avenir
Sentiments	<p>Les retombées de notre formation visent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Générer des sentiments positifs à l'égard des zones humides par le biais d'activités et de manifestations innovantes • Générer un sentiment d'émerveillement et de joie de par le fait d'être au contact d'éléments de la vie des zones humides • Générer un intérêt envers les zones humides et la vie qui s'y rattache • Développer une éthique et un sens de la responsabilité en matière d'environnement pour toute action personnelle en faveur des zones humides
Compétences liées aux zones humides	<p>Enquête</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compétences de questionnement • Investigation • Formulation de questions adéquates pour mener une étude et une recherche pertinentes • Développement d'hypothèses basées sur des

	<p>informations pesées, une analyse et une synthèse critiques, et leur recoupement avec de nouvelles informations ainsi qu'avec l'expérience et les croyances personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Méthode de recherche. Recueil, analyse et interprétation de données. Quantitatif et qualitatif. • Attribution de sens aux ressources d'informations et aux bases de données • Identification des besoins, direction des recherches et prospection de solutions en s'appuyant sur une diversité de sources, de stratégies et de technologies • Compétences d'observation • Travail de sondage • Techniques de contrôle • Clés • Élaboration de modèles
Communication	<p>Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer des informations et des opinions de façon efficace • Travailler de forme coopérative avec les autres personnes • Compétences d'écoute • Négociation et résolution de conflits
	<p>Compétences de réflexion</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'aptitude à réfléchir à des systèmes naturels et artificiels • L'aptitude à établir des pronostics, à être prévoyant et à planifier • L'aptitude à réfléchir de façon critique sur des sujets de valeur • L'aptitude à distinguer nombre, quantité, qualité et valeur • La capacité de développer une réponse esthétique à l'environnement • Développer une réflexion qui soit flexible, innovante et créative
	<p>Prise de décisions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Être réceptif à de nouvelles idées et appliquer des approches innovantes à la résolution de problèmes • Considérer un changement d'avis avant de prendre une décision • Évaluer la nature d'un préjugé ainsi que

	<p>différentes opinions</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer des stratégies de coopération pour des actions appropriées dans le but de changer les relations actuelles existant entre conservation écologique et développement économique • Évaluer et mettre en application les résultats afin de prendre des décisions sensées et d’agir de façon responsable • Développer un sens de l’équilibre en donnant la priorité à certaines problématiques et actions • Acceptation personnelle d’un mode de vie durable et une aspiration à évoluer en ce sens • User du principe de précaution en entreprenant des actions visant à éviter de dégrader l’environnement
--	---

Le tableau ci-dessus démontre que les zones humides constituent un remarquable vecteur de formation dans tous les domaines, de l’art à la zoologie. Différents aspects du programme pédagogique conviendront à différents publics à différents moments.

Des messages corporatifs – Ils concernent l’organisation qui gère le centre d’éducation aux zones humides. Quels sont ses objectifs, ses visées et sa mission, ses origines, son histoire et ses réalisations ? Quels sont ses principes ? Que fait-elle ? De quelle manière le visiteur peut-il s’impliquer ?

Des messages propres au centre d’éducation aux zones humides – Ces messages sont caractéristiques de chaque centre d’éducation aux zones humides. Ils comportent des informations liées au site, notamment :

- Sa biodiversité
- Sa géologie et son paysage
- Son histoire culturelle (comprenant les éléments issus de son archéologie et de son passé industriel/agricole)
- Les relations avec la population locale et régionale
- Il est nécessaire, en outre, d’identifier une série de messages clés relatifs au ‘comportement du site’ et de les inclure dans le Plan d’interprétation. Ils sont généralement liés à la signalétique et comportent des éléments tels que :
- Où aller/Où suis-je ? – signalétique d’orientation et cartes

- Codes de bonne conduite, notamment rester calme, ne pas courir, ne pas jeter de déchets, etc.
- Que faire avec les ‘choses’, notamment les déchets, les chiens, les objets (ou personnes) manquant(e)s, etc.
- Où trouver des informations
- Comment devenir membre de toute organisation présentant un intérêt

Chapitre 7 – Et à qui ?

Quelles sont les personnes susceptibles de visiter votre centre d'éducation aux zones humides ? Des locaux ou des touristes ? Se déplaceront-ils de loin ou de juste 'à côté' ? Présenteront-ils des besoins particuliers (p. ex. les amateurs d'ornithologie) ? Sont-ils en visite pour échapper au stress de la ville ?

Avant d'entamer la conception de votre centre d'éducation aux zones humides, il est important de procéder à une analyse approfondie des visiteurs escomptés. Au-delà de leur identité et de leur provenance, il est utile de connaître leur milieu culturel ainsi que leur parcours de formation (attitudes, expériences et connaissances préalables). Il existe diverses manières de vous informer sur les personnes sujettes à vous rendre visite et à vous apporter leur soutien, notamment : questionnaires, enquêtes, entretiens, visites de pré-ouverture en avant-première, invitation des résidents de la région pour échanger et prendre un goûter, groupes cibles, consultation avec les collectivités locales, révision de données historiques.

Il n'est pas toujours utile de se rapporter au 'grand public'. Les gens sont très variés ; chacun présente des caractéristiques individuelles. Malgré tout il est possible de classifier les individus en plusieurs groupes. Les professionnels du marketing sont des adeptes de cet exercice que l'on nomme la segmentation, et consistant à diviser le public en plusieurs sous-groupes. Par exemple, vos segments de public peuvent correspondre aux familles, aux scolaires, aux personnes âgées, aux groupes d'intérêt, et ainsi de suite.

Veillez donc à travailler sur les priorités d'appel à la formation de nouveaux publics, et d'expansion de ceux-là déjà existants. Présentez des objectifs qualitatifs et quantitatifs pour chaque public sur des périodes d'un, trois, cinq et dix ans. La clé est de connaître les différents marchés convoités par vos visiteurs ainsi que ce qui les attire. Tâchez de valoriser leur visite en conséquence, en proposant des programmes et des activités ciblées, et allant jusqu'à dépasser leurs attentes.

Le fait que la plupart des préposés des centres d'éducation aux zones humides en sachent davantage sur les poissons, les grenouilles et les oiseaux sauvages qui y vivent, en regard des publics qui les visitent et leur apportent leur soutien, peut paraître ironique. Il est possible que les plus grands centres aient les moyens de se doter de personnel chargé du marketing ainsi que de consultants. Quant aux plus petits centres, il serait judicieux qu'ils établissent des relations avec les écoles de tourisme, de commerce, de marketing et de sciences sociales parmi les institutions locales de l'enseignement supérieur. Nombreux sont les étudiants recherchant des projets, tant en licence qu'en master d'études de commerce. Le cas s'est d'ailleurs présenté qu'un étudiant en thèse effectue l'évaluation de l'efficacité des techniques d'interprétation proposées à la fois par le London Wetland Centre du WWT et par le Shortland Wetlands Centre en Australie, en Nouvelle Galles du Sud.

Par centres d'éducation aux zones humides, l'on entend toutefois un rôle d'influence et de pression, en plus du rôle d'éducation et de divertissement des publics. Le Programme de CESP

du Bureau Ramsar identifie, en ce sens, certains des publics les plus importants (voir www.ramsar.org/key_cepa_programme_f.htm). Ceux-ci comprennent :

- Les propriétaires terriens et les agriculteurs, notamment ceux possédant/exploitant des zones humides
- Les communautés autochtones et les populations locales
- Les femmes, les groupes de femmes
- Les enfants, tant dans un système scolaire formel qu'informel
- Les organisations non gouvernementales (ONG) nationales et internationales
- Les médias
- Les meneurs de collectivités et les personnes notables (célébrités, chefs religieux, enseignants, royauté, sportifs, personnalités issues des médias, etc.)
- Le gouvernement à tous les niveaux, depuis les politiques jusqu'aux fonctionnaires, et les agences gouvernementales. Les diplomates, les directeurs des sites de zones humides.
- Les organisations locales, nationales, supra-nationales et mondiales, notamment la Banque mondiale, les Programmes des Nations Unies pour le développement (PNUD) et l'environnement (PNUE), le Partenariat mondial de l'eau, etc.
- Les associations et les secteurs professionnels clés
- Les secteurs de l'éducation et de la formation

L'un des aspects importants dans la compréhension de votre public est l'évaluation de l'accessibilité au centre qui leur est offerte. L'accès ne se limite pas simplement à une situation à proximité d'une gare ferroviaire (même si cet aspect reste important). Il traite en effet d'une liste de barrières qui sont à même d'empêcher les gens de visiter le centre, ou d'en profiter dans les meilleures conditions durant leur présence sur le site. Les domaines suivants sont à prendre en considération :

- Sensoriel – prenez en compte l'expérience d'un visiteur présentant des handicaps visuels ou auditifs
- Physique – prenez en compte l'expérience d'un visiteur en fauteuil roulant, avec une jambe cassée ou encore souffrant d'arthrite
- Intellectuel – réfléchissez au niveau d'études de votre visiteur

- Social et culturel – la langue utilisée pour l’interprétation de votre centre est-elle la première langue des visiteurs ; ressentent-ils que le centre inclut leur communauté, et leur appartient ?
- Financier – le visiteur peut-il se permettre le coût du déplacement, du billet d’entrée, et de l’achat de boissons sur le site, ou serait-il découragé par tous ces aspects ?
- Organisationnel – Dans quelle mesure les informations sont-elles disponibles ; vos membres du personnel sont-ils sensibles à l’égard des besoins éprouvés par les visiteurs et sont-ils formés pour y répondre ? Vos heures d’ouverture correspondent-elles aux heures auxquelles le visiteur est susceptible de vouloir faire sa visite ?

Chapitre 8 – Interprétation

L'interprétation correspond à un processus par et à travers lequel les centres d'éducation aux zones humides peuvent parvenir à enthousiasmer et à 'relier' leurs visiteurs à la nature. Ce processus diffère de celui d'information, bien que la communication d'informations fasse partie de tout plan d'interprétation.

De nombreuses définitions sont attribuées à l'interprétation. La définition classique est celle énonçant que « l'interprétation est la révélation fondée sur l'information » (Tilden, 1957). Une autre définition, provenant de Interpret Canada (1976), indique que l'interprétation est « le processus de communication conçu afin de faire connaître aux visiteurs le sens et les relations de notre patrimoine culturel et naturel par le biais d'expériences directes avec des objets, le monde du vivant, des paysages ou des sites ».

Selon WLI, l'interprétation est perçue comme un processus basé sur un large éventail d'éléments, puisant dans les professions liées à la formation (éducation), la conception, l'écologie et le marketing. L'expertise de tous ses membres du personnel et de tous ses bénévoles est investie et utilisée : chacun interprète.

La Politique d'interprétation d'un centre d'éducation aux zones humides s'applique à tous les secteurs de développement et de fonctionnement, notamment l'aménagement du centre/des reproductions d'habitats, les outils d'interprétation matériels (voir chapitre 9), les outils d'interprétation personnalisés (voir chapitre 10), les activités et événements exceptionnels, le marketing ciblé sur les facteurs de visite, et le service à la clientèle.

Principes de conception et de transmission interprétatives

Les principes suivants permettent d'orienter la conception et la transmission de tous les éléments interprétatifs des centres du WWT. Ils sont tous aussi importants les uns que les autres, et constituent les fondements des critères servant à mesurer l'efficacité de l'interprétation.

Pensez en terme de visiteur – Toute interprétation et tout aménagement des reproductions d'habitats doivent être précédés d'une analyse des types de visiteurs susceptibles de visiter le centre. Commencez par la position du visiteur, et non la vôtre. Des présentations détaillant la biologie du canard peuvent avoir une certaine importance pour les scientifiques spécialistes des canards. Mais seraient-elles importantes aux yeux de vos visiteurs ? Quelles sont les choses qui importeront aux visiteurs ? Quelles sont leurs attentes et leur position en matière de formation ? Les visiteurs se présentent sous toutes les formes et de tous les horizons. Ils composent vos publics. Vous pourrez vous référer au chapitre 7 pour plus d'informations sur les publics.

Répondez à une hiérarchie de besoins – Vous désirez faire connaître vos magnifiques mangroves à vos visiteurs. Il se trouve qu'ils cherchent les toilettes. Vous souhaitez leur faire observer le dernier oiseau migrateur de passage. Mais ils veulent s'acheter à boire, ou le bébé réclame son repas. Les visiteurs seront plus réceptifs au message que vous tâchez de leur

transmettre lorsque vous répondez à leur hiérarchie de besoins. La hiérarchie des besoins, d'après la pyramide de Maslow (Maslow, 1948), se décompose de la manière suivante :

- Besoins physiologiques de base : les visiteurs sont-ils nourris, abreuvés, secs, à l'abri du bruit, de la foule, n'ont-ils ni trop chaud ni trop froid et leur vessie est-elle soulagée ?
- Se sentent-ils en sécurité ? Sont-ils libérés de toute peur de tomber, de se noyer, d'être mordus ou piqués, etc.
- Ressentent-ils une appartenance ? Sont-ils issus d'un milieu social particulier ? Se sentent-ils inclus ou exclus ?
- Ont-ils confiance en eux ? Se sentent-ils bien dans cet environnement ?

Quels sont les objectifs ? Il est souhaitable que toute activité et toute reproduction d'habitat interprétatives comportent trois types d'objectifs :

- Objectifs d'apprentissage : que saura et que comprendra le visiteur à l'issue de l'activité/l'expérience ?
- Objectifs de sentiment (émotion) : comment le visiteur se sentira-t-il tant durant l'activité/l'expérience qu'à son issue ?
- Objectifs d'action : de quelle manière le comportement sera-t-il transformé ou altéré pour avoir réalisé l'activité ?

Si le dessein est de changer les comportements pour parvenir à instaurer l'utilisation rationnelle et la conservation des zones humides, ces trois objectifs équivalent à la simple stratégie de changement suivante :

- Identification de et informations sur la problématique (Apprentissage).
- Sensibilisation à la problématique (Apprentissage).
- Motivation à changer son comportement (Sentiment).
- Changement de comportement (Action).

Provoquer, établir un lien, révéler. Le modèle d'une approche interprétative, proposé par l'interprète américain John Veverka (Veverka, 1994), s'appuie sur le processus susmentionné. Il est à la fois exploratoire et explicatif, de la manière suivante :

- **Provoquer** – engagez le processus par une déclaration ou une proposition provocatrice ou attirant l'attention.
- **Établir un lien** – aidez le visiteur à s'identifier au message en rapportant celui-ci à son expérience personnelle. À titre d'exemple, l'observatoire d'oiseaux au London Wetland Centre du WWT est conçu sous la forme d'un 'aéroport pour oiseaux'. L'analogie avec les oiseaux migrateurs est claire, d'autant plus que l'observatoire est lui-même situé sous une piste aérienne très utilisée par les avions atterrissant ou décollant de l'aéroport de Heathrow. En ce sens, cette analogie évoque aux visiteurs la présence des problématiques liées aux aéroports parmi les sujets d'actualité de la politique londonienne.
- **Révéler** – la révélation ou la réponse à la proposition par le biais d'un avis particulier ou inhabituel.

Gérer le cours des choses et la hiérarchie des besoins – Assurez-vous que l'expérience du visiteur soit bien gérée durant toute la journée. Attention à la surcharge de messages. Intégrez à l'expérience des phases de lumière et d'ombre. Il est important d'alterner les facteurs d'émerveillement et les zones de tranquillité faisant place à la contemplation et au repos. Tâchez de percevoir l'expérience du visiteur comme étant plongée dans un roman ou une production théâtrale. Une journée se doit d'être dynamique et remplie de diversité. Prenez garde aux lieux où il est possible que les visiteurs se sentent bousculés, oppressés par la foule ou encore désoeuvrés. Les centres du WWT sont divisés en zones afin de faciliter le mouvement et les envies des visiteurs. La zone centrale est intensive, comprenant l'entrée, le parking, le centre d'accueil des visiteurs, la boutique, le restaurant ainsi que certains éléments exposés. Une zone interne correspond à la partie principale d'exposition : éventuellement une collection d'oiseaux d'eau en captivité, une zone d'étang et/ou un musée de produits des zones humides. La zone externe est plus 'sauvage', soit la réserve naturelle des zones humides sous sa forme plus conventionnelle.

Le Principe du plaisir – Gardez toujours en mémoire le fait que les centres d'éducation aux zones humides sont visités pour le plaisir et le loisir. Ce phénomène est entièrement compatible avec la formation. La plupart des gens se forment effectivement davantage lorsqu'ils prennent du plaisir à ce qu'ils font. Pour autant que l'expérience amuse les gens, ceux-ci resteront (et reviendront) pour se former.

Intégrer des installations et des programmes au site. Cela est possible à deux niveaux : au

niveau du site et au niveau des reproductions d'habitats.

Au niveau du site

- **Intégration écologique** – les zones humides situées autour des centres d'éducation aux zones humides sont généralement importantes pour l'homme et pour la nature. Elles peuvent être reconnues en tant que telles aux niveaux national, supra-national et/ou international (p. ex. en obtenant la désignation de site Ramsar). Quoiqu'il en soit, leur intégrité se doit d'être respectée, et tout aménagement doit équilibrer les besoins en matière de conservation de la biodiversité et de minimisation des perturbations par des moyens d'accès appropriés pour l'homme.
- **Intégration pédagogique** – une approche unifiée de la conception et de la transmission de toute l'interprétation sur le site est nécessaire, tant en termes d'outils matériels que d'outils personnalisés, ainsi que de tous les supports d'apprentissage.
- **Intégration de paysages naturels et bâtis** – les structures bâties ne doivent pas empiéter sur les paysages naturels : il est conseillé d'adopter une approche biologique pour la conception de toute structure.

Au niveau des reproductions d'habitats

- Qu'est-ce qu'une reproduction d'habitat ? S'agit-il du centre d'accueil des visiteurs, du site environnant, d'une partie des deux, de l'ensemble ou... de quoi exactement ?
- Idéalement, une reproduction d'habitat parvient à gérer les tensions qui surviennent des besoins de différents secteurs, présentant des objectifs et des intérêts bien spécifiques. Certains de ces intérêts se résument à :
- Cible-t-on une espèce ou un groupe d'espèces en particulier ?
- S'intéresse-t-on aux habitats/écosystèmes ?
- La reproduction d'habitat a-t-elle un but purement fonctionnel (en d'autres termes, sans doute favorable au bien-être des animaux mais déplaisante du point de vue esthétique) ?
- La reproduction d'habitat présente-t-elle un intérêt purement esthétique (c'est-à-dire une apparence formidable, mais une faible satisfaction aux exigences du règne animal/végétal) ?
- La reproduction d'habitat est-elle complètement axée sur la formation (est-elle rébarbative ou moralisante) ? Le visiteur s'en trouve-t-il délaissé ?

- Est-elle source d'enthousiasme et de divertissement ?
- Est-elle rentable et demandant peu d'entretien ?
- Quel est le potentiel de la reproduction d'habitat à engendrer des visites répétées, la publicité du site, ainsi qu'à attirer de nouveaux financements et de nouvelles adhésions ?

Appliquer ce que l'on prêche – Aux dépens d'une interprétation remarquable communiquant d'importants messages quant à la conservation de la nature, l'organisation peut en réalité fonctionner sous une forme nuisible et non durable sur le plan environnemental. L'impression qui s'en dégage discrédite alors tout le bon travail effectué par ailleurs. Tous les bâtiments ainsi que les installations et reproductions d'habitats interprétatives du centre d'éducation aux zones humides se doivent d'être conçus selon les normes environnementales les plus élevées, réduisant notre impact sur la planète (notre dénommée « empreinte écologique »).

Les matériaux de construction doivent provenir de matières renouvelables, durables, recyclées et/ou réutilisées. Les aspects liés à la conservation de l'eau nécessitent une attention particulière (tels que les systèmes durables de drainage en zone urbaine, SUDS), de même qu'à la consommation d'énergies, à la production de déchets et au bien-être des animaux en captivité, dans la mesure du possible. Ces différents aspects 'verts' créent des opportunités en matière d'interprétation, notamment lorsqu'ils se réfèrent aux modes de vie des visiteurs et aux choix personnels qui s'imposent concernant des conditions de vie durables.

Choisir et utiliser une variété de formats et de techniques d'information pour transmettre des messages interprétatifs – Il est probable qu'un grand nombre de visiteurs d'horizons variés utilisent votre centre d'éducation aux zones humides. Ils se différencient de par leurs modes d'apprentissage, et présentent différents intérêts, connaissances acquises, disponibilités, âges, mobilités ou autres besoins. Veillez donc à proposer une large sélection de formats et de techniques d'information interprétatifs afin de satisfaire à cette diversité. Vous trouverez des exemples dans les chapitres 9 (Outils matériels) et 10 (Outils personnalisés).

Ayez conscience toutefois que tout ne repose pas que sur les techniques d'information. La réflexion à apporter derrière l'interprétation a toute son importance. Une interprétation conçue manuellement, avec de petits moyens, pourrait très bien s'avérer plus efficace qu'une interprétation interactive assistée par ordinateur, si cette dernière est mal réfléchie et inappropriée pour le public. Veillez donc à ne pas vous laisser tenter par des techniques d'information ostentatoires privilégiant le style au contexte, aux contenus et au processus.

Varier l'expérience interprétative par gradation, proposer une diversité de programmes – Un célèbre interprète a déclaré que les visiteurs sont soit « des fileurs, des parcoureurs ou des étudiants ». Ils déambuleront rapidement d'un bout à l'autre de votre centre, s'arrêtant momentanément pour regarder le titre d'une étiquette quelconque (fileur) ; ils s'attarderont un peu plus à certains endroits de leur choix (parcoureur) ; ou ils s'éterniseront et absorberont l'interprétation en détails (étudiant). Dans la plupart des cas, nous observons tous chacun de ces

comportements à un moment donné.

Compte tenu de la diversité des besoins de formation et d'expérience manifestés par le public, la conception interprétative se doit d'intégrer une sélection d'expériences, d'installations et de niveaux d'interprétation variant par gradation, notamment :

- Expériences : de calmes et contemplatives, à rudes et chargées d'adrénaline.
- Installations : d'une expérience simple et 'confortable' à sophistiquée ; des personnes complètement valides à celles présentant de multiples handicaps ; des nouveau-nés aux personnes âgées.
- Information : s'assurer de proposer des informations hiérarchisées.
L'analogie que l'on pourrait effectuer avec l'exemple d'un journal serait : de ceux-là qui ne lisent que les gros titres (fileur), à ceux-là qui lisent la totalité de l'article (étudiant).

Élaborer la « ressource d'apprentissage la plus flexible » – Lors de l'élaboration d'une interprétation destinée à assister les programmes issus de l'enseignement formel (écoles/universités), l'objectif à donner à sa conception est que le paysage, les reproductions d'habitats, les graphismes, les outils interactifs ainsi que toute autre interprétation soient aussi stimulants et solides sur le plan pédagogique que possible. De cette manière, une telle ressource flexible pourra alors être utilisée à différents niveaux par le personnel éducateur/formateur du centre d'éducation aux zones humides et par les enseignants/responsables de groupes. Le personnel pourra ainsi réussir à couvrir l'essentiel de la structure en exposition par le biais de certains programmes de formation particuliers, conçus en fonction d'aptitudes et d'âges différents. Une telle approche permet donc à l'ensemble du centre d'éducation aux zones humides de devenir une salle de classe, la « formation » ne demeurant pas cantonnée au ghetto d'un local ou d'un établissement pédagogique déterminé.

Réaliser des expériences de visite satisfaisantes grâce au facteur d'émerveillement – Tous les centres d'éducation aux zones humides devraient travailler à la création d'expériences à haut taux d'émerveillement, qui impliquent et attirent des publics très variés. Ce sont de telles expériences qui permettront de définir et de distinguer les centres d'éducation aux zones humides sur le marché des attractions et loisirs. Il leur faut être pertinentes vis-à-vis du public, constructives au quotidien, stimulantes, enthousiasmantes et amusantes.

Les éléments critiques déterminant la réussite et la satisfaction d'une expérience de visite tiennent à l'importance de présenter : un environnement propre et soigné accompagné d'une signalétique et d'instructions claires, une assistance au visiteur dans l'organisation de sa journée, et un service à la clientèle ainsi qu'une infrastructure (toilettes, restauration et points de vente) de la plus haute qualité.

Explorer la nature à portée de main – Rien ne vaut une expérience directe avec la nature : le monde vivant des plantes, des animaux, des paysages, et les éléments. Même si la télévision et l’informatique tâchent d’aller dans ce sens, ils ne seront jamais à la hauteur de la réalité. Il est de plus en plus prouvé que l’homme a ‘besoin’ d’être en lien avec la nature, et que ce lien affecte la santé et le bien-être social, notamment de par le fait que l’homme tende davantage à s’urbaniser. Peter Scott, fondateur du WWT, a de ce fait eu la simple et brillante inspiration de « rapprocher l’homme et la nature, dans l’intérêt de l’un et l’autre ».

Contact entre visiteur - interprète – Si les installations principales et les reproductions d’habitats sont conçues dans une perspective d’indépendance, les opportunités pour une formation plus constructive et pour gagner l’empathie des visiteurs peuvent se multiplier lorsque ceux-ci rencontrent un personnel et des bénévoles enthousiastes et coopérants. Ce contact peut être l’une des meilleures techniques interprétatives d’information, comme l’une des pires.

Participation des visiteurs – N’oubliez pas que les visiteurs retiennent 10 % de ce qu’ils entendent, 30 % de ce qu’ils lisent, 50 % de ce qu’ils voient, et 90 % de ce qu’ils font. Il est donc préférable d’encourager une approche participative (pratique) pour la conception et l’aménagement d’installations, de reproductions d’habitats et de programmes interprétatifs.

Accès – Le terme « accès » s’emploie de différentes manières dans le monde moderne des attractions et loisirs. Il peut s’agir de promouvoir votre site et d’atteindre différents publics tels que défavorisés ou difficiles d’accès, qui se trouvent sous-représentés parmi les profils des visiteurs de votre centre d’éducation aux zones humides. Ce terme est également employé pour suggérer la suppression de barrières et de facteurs limitant l’accessibilité des visiteurs sur le site. L’accessibilité se compose des éléments suivants :

- Langage : les éléments de graphisme seront-ils présentés dans une ou plusieurs langues ? Lesquelles ? Qu’en est-il des signes visuels pour les non lecteurs ?
- Compréhension : le niveau de langage employé dans l’interprétation s’adresse-t-il au public correspondant ? Le message est-il trop long ou trop technique ? Est-il inintéressant ? Est-il clair et non ambigu ?
- Les reproductions d’habitats et leur interprétation sont-elles accessibles aux personnes présentant des handicaps ? Existe-t-il des installations à l’attention des malvoyants et/ou des malentendants ? Un accès pour les fauteuils roulants et les poussettes est-il prévu ?
- Âge et taille : y a-t-il des facteurs limitants dus à l’âge ou à la taille du corps ? Par exemple, les petits enfants ne pourront peut-être pas voir par-dessus les barrières ou par les fenêtres des affûts.

Collaborer. Ne soyez pas en concurrence – Votre centre travaille-t-il en réseau avec des organisations et des institutions assimilées ? Avez-vous adopté une politique de partenariat ?

Qualité – Les attractions les plus performantes sont celles engagées dans une Gestion totale de la qualité s’adressant à la fois aux visiteurs (potentiels et existants) ainsi qu’aux membres du personnel et aux bénévoles (par la formation et le développement). Le centre d’éducation aux zones humides devrait s’imprégner d’une « culture de la formation ». Un contrôle permanent de la performance est indispensable, en matière de conservation de la nature ainsi que de productions et de résultats de la formation, de satisfaction des visiteurs, et d’objectifs commerciaux. Il est important de faire attention aux détails. Donner un coup de peinture par-ci, nettoyer une étiquette aspergée de déjections d’oiseaux par-là, ramasser des déchets : voilà qui fait toute la différence.

Gestation réaliste – L’enthousiasme qu’engendrent la création et la mise en application du Plan d’interprétation doit être tempéré par l’observation d’une éventuelle incompatibilité des budgets et des ressources avec cet idéal. Il faut que la somme des frais soit réaliste. Ils ne se résument pas qu’à la conception, à l’aménagement et à la réalisation de nouvelles reproductions d’habitats et de nouvelles activités. Il vous faut également prévoir des frais liés à l’entretien, au remplacement ainsi que des frais de fonctionnement permanents. Toute dépense devrait toujours être analysée en fonction des profits et des résultats potentiels.

Modularité – La conception des installations du centre d’éducation aux zones humides doit être renseignée par un plan directeur complet comprenant des modules facilement identifiables. La perte de certains modules pour cause de restrictions budgétaires ou autres ne doit pas compromettre la faculté globale du centre à réaliser ses objectifs de formation (en d’autres termes la répétition de concepts est à encourager, dans une certaine mesure, dans le processus de conception).

Phases – Si les budgets sont limités, le projet pourrait se dérouler en phases, démarrant par de simples panneaux, des sentiers, suivis de la création d’habitats et d’un centre d’accueil des visiteurs. De cette manière, chacune des phases peut inciter à réaliser une étude de marché pour déterminer le nombre de personnes actuellement en visite et la manière dont les visiteurs potentiels répondent aux techniques de marketing du centre d’éducation aux zones humides. Ces phases peuvent également donner l’occasion aux visiteurs et aux collectivités locales de faire des suggestions par rapport à ce qu’ils souhaiteraient voir, en plus de faire place à l’anticipation des nouveautés en cours. À titre d’exemple, Eden Project (Cornouailles britanniques) et le Hong Kong Wetland Park ont tous deux usé de cette tactique afin de maintenir l’intérêt de visiteurs potentiels, en ouvrant leur site au public pour qu’il puisse constater les évolutions des aménagements.

La répétition est souhaitable – Un vieux dicton relevant de l’art du discours public encourage les orateurs de la sorte : « Dites ce que vous allez dire. Dites-le. Puis dites ce que vous avez dit ». Toute occasion est bonne à prendre pour renforcer un message de façon différente et créative.

Évaluer et évoluer– L’interprétation doit être exposée à une évaluation formatrice et résumante. Fonctionne-t-elle ? Les publics envisagés comprennent-ils et réagissent-ils aux messages ? Comment le savez-vous ?

L’évaluation formatrice a lieu avant le processus de conception et renseigne sur la nécessité de l’interprétation. L’évaluation résumante, quant à elle, se produit par la suite et renseigne sur l’efficacité de l’interprétation à remplir ses objectifs d’apprentissage, de sentiment et d’action. Un contrôle permanent est indispensable durant l’intégralité des phases d’aménagement et de fonctionnement. Ainsi les leçons qui en sont tirées pourront être intégrées à toute révision ou réactualisation des projets.

Structure du Plan d’interprétation

Le Plan global d’interprétation concernant l’aménagement d’un centre d’éducation aux zones humides dans son intégralité, ou de nouvelles reproductions d’habitats, comprendra vraisemblablement les points suivants :

- **Description et visée/mission de l’organisation chapeautant le centre d’éducation aux zones humides**
- **La nécessité de cet aménagement et la manière dont celle-ci a été identifiée**
- **Pourquoi avoir un Plan d’interprétation ?** Il donne une idée du contexte et des contenus de l’aménagement, peut être utilisé pour influencer les auteurs de politiques, les bailleurs de fonds, les directeurs généraux et l’administration, oriente la répartition des ressources, et renseigne sur le calendrier de l’aménagement par le biais de repères, d’évènements et de programmations de paiements, qui soient concomitants.
- **Objectifs de l’interprétation** – apprentissage, sentiment et action
- **À qui s’adresse l’interprétation ?** Publics : priorités et profils
- **Problématiques liées à l’accès** – accès relatif au handicap, conforme aux normes légales le cas échéant
- **Consultations et études de marché**
- **De quelle manière réaliser l’interprétation ?** Principes d’orientation pour l’interprétation, de même que précédemment
- **Étude de conceptions pour l’aménagement**

- **Nécessité de la faisabilité des habitats** – il est important de le suggérer car de nombreux centres d'éducation aux zones humides en ont besoin. Une telle démarche contribue également à alimenter les informations de par une meilleure connaissance des habitats, des espèces, etc.
- **Raisonnement** – l'une des techniques est de décrire l'expérience du visiteur sous la forme d'une narration adressée par une lettre à un ami.
- **L'Expérience** – identifiez des zones et des envies, ensuite pour chaque domaine, listez les objectifs, les thèmes, les informations et les messages, le traitement/les méthodes (quelles techniques d'information emploierez-vous) ?
- **Ressourcer le Plan** – en matière de moins-values liées à l'aménagement et au fonctionnement, d'affectation de personnel, d'entretien et d'éventuelles réactualisations.
- **Marketing et Promotion**
- **Stratégie de bénévolat**
- **Contrôle et évaluation**
- **Tous matériels appropriés sous forme imprimée ou provenant du Web**
- **Annexes** – pour y inclure les plans et dessins, les lettres de soutien, les évaluations des risques, l'échéancier et les charges, la programmation des rapports et des financements, les avis d'ordre juridique, etc.

Chapitre 9 – Outils matériels

Les chapitres 9 et 10 traitent des techniques interprétatives d'information. Nous avons recours aux termes « outils matériels » et « outils personnalisés » (nos propres références) pour distinguer les techniques d'information qui n'impliquent pas de personnes (mis à part les utilisateurs ou consommateurs, c'est-à-dire les visiteurs), de celles qui sont effectivement menées par des personnes. Cette première technique, les « outils matériels », réfère par exemple à une plateforme de baignade d'un étang, à un écran tactile, et la seconde, les « outils personnalisés », à une présentation d'oiseaux, à un groupe scolaire, à une réalisation artistique.

L'outil matériel central est le site en soi : les zones humides créées et naturelles ainsi que les paysages associés. Si le centre comporte des reproductions d'habitats avec des animaux en captivité, elles seront probablement conçues pour ressembler à leurs habitats d'origine : un étang en milieu boisé nord américain pour les castors, une toundra sibérienne pour les cygnes de Bewick. Il est également possible de trouver des reproductions d'habitations humaines : une cabane de pêcheur, une hutte des marais irakiens. Un habitat ou une reproduction d'habitat dans son intégralité communique un puissant message interprétatif. L'effet induit par des éléments de graphismes et interactifs d'excellente qualité peut être totalement détruit à cause de messages sous-jacents transmis par des reproductions mal travaillées : par exemple, une mauvaise qualité de l'eau, trop de béton autour des étangs, ou des environnements animaliers appauvris.

Les bâtiments présentent, eux aussi, d'importantes opportunités interprétatives. Non seulement ils hébergent de nombreuses expositions, mais l'ensemble de leur conception peut également communiquer des messages interprétatifs. Il est toujours intéressant de mettre en valeur les aspects durables, et de les rapporter à l'expérience personnelle du visiteur dans sa maison, son école, ou son lieu de travail. Considérez notamment la consommation d'eau, d'énergies, les matériaux de construction ainsi que d'autres aspects similaires liés à votre centre d'éducation aux zones humides. Les panneaux solaires, les toits verts, les toilettes sèches, les systèmes de récupération des eaux de pluie, l'isolation, l'usage de matériaux recyclés ou réutilisés sont des exemples d'éléments durables pouvant être intégrés à la structure. Certains bâtiments assument parfois un thème leur permettant d'adresser un message particulier. Dans certains centres du WWT, c'est la zone d'étang qui est aménagée pour emmener les visiteurs dans une présentation interactive d'un étang du pays, dans laquelle le visiteur prend un format réduit face aux immenses modèles d'animaux agrandis. Au London Wetland Centre, le bâtiment s'inspire d'une maison ronde datant de la fin de l'âge du fer et comportant un toit de chaume à base de roseaux d'origine locale (en soi un produit issu des zones humides). Les zones d'étang comprennent également des espaces de baignade en plein air où les enfants peuvent se munir de filets pour attraper et identifier les hôtes des étangs. Parfois, les étangs sont surélevés par rapport au sol pour permettre aux petits enfants et aux personnes en fauteuils roulants d'y avoir accès.

Les affûts consistent généralement en des bâtiments de type pavillonnaire avec vue sur des habitats spécifiques, et munis de fenêtres semblables à des fentes pour que les gens puissent

approcher et observer les oiseaux et la nature, sans se faire voir. La plupart du temps, ces structures sont discrètes afin de se fondre dans leur environnement. Certains postes d'observation modernes sont cependant plus conventionnels et plus importants, tels l'observatoire à trois étages du London Wetland Centre du WWT ou encore l'énorme Observatoire du Busard au centre du WWT de Martin Mere, au nord-ouest de l'Angleterre. L'interprétation dans les affûts consiste tout d'abord à identifier ce que l'on est susceptible de voir depuis ce poste, et inclut également des tableaux de surveillance pour que les visiteurs enregistrent ce qu'ils ont observé tel ou tel jour. Les affûts spacieux offrent plus de possibilités en matière d'interprétation. Par exemple, l'observatoire du London Wetland Centre a été conçu sous la forme d'un aéroport pour oiseaux (voir chapitre 8).

Les pontons en bois sont des sentiers surélevés au-dessus du sol ou d'étendues d'eau. La traversée de sols humides se fait, de longue date, par le biais de sentiers surélevés. Dans le sud-ouest de l'Angleterre, se trouvent notamment des restes de la 'Sweet Track' qui jadis traversait les plaines et marais du Somerset sur 2 km, et datant d'il y a 6 000 ans. Grâce aux pontons en bois, les visiteurs peuvent atteindre des zones qui sinon leur seraient inaccessibles étant donné la fragilité de ce type d'habitat et la difficulté d'un tel terrain. Par ailleurs, leur caractère surélevé implique que leur impact sur l'hydrologie du site sera moindre en comparaison avec un sentier construit de manière conventionnelle. Lors de la construction de pontons en bois, il est important de veiller à ce qu'il y ait un accès pour les fauteuils roulants, avec suffisamment de place pour le passage de deux fauteuils à la fois (ou prévoir de nombreuses aires de dépassement), ainsi qu'un accès équipé d'une rampe sur une pente légère quoi soit praticable.

L'art exposé au public apporte des possibilités intéressantes pour une interprétation esthétique de la zone humide. Les exemples sont variables, incluant entre autres des sculptures d'eau géantes et des structures en osier vivant, ainsi que des objets fabriqués en roseau.

Lorsque des exemples vivants ne sont pas disponibles ou sont trop éloignés, il est possible d'utiliser des modèles de taille réelle dans le but de renseigner sur l'échelle et sur certains détails. De la même manière, de véritables biofacteurs (sujets de taxidermie, coquilles, plumes, etc.) et artéfacts (équipements de pêche et produits issus des zones humides) peuvent apparaître dans les expositions.

Ainsi, les zones d'exposition en salle ou en plein air peuvent faire usage d'une partie ou de toutes les techniques d'information habituellement employées dans les musées d'histoire naturelle et les institutions assimilées. Parmi elles, l'on trouve :

Graphismes et signalétique. Les graphismes concis sont les mieux adaptés, comprenant dans la plupart des cas un slogan ferme et accrocheur, un résumé en gros titre, et le reste du texte le cas échéant. Veillez à ne pas être verbeux ou fastidieux : le fait de lire des choses sur des murs tout en restant debout n'est pas un acte très naturel. La couleur est un atout, mais ne vous contentez pas d'illustrer ce que les gens peuvent aisément voir devant eux. Apportez du contexte : un comportement à détecter ou des changements liés aux saisons. L'illustration d'oiseaux est surtout importante pour l'interprétation de reproductions d'habitats comprenant un mélange d'espèces, ou lorsque par exemple les deux sexes ont une apparence différente. En général, l'interprétation doit faire référence à ce que les visiteurs peuvent voir/sentir devant eux,

et les inviter à s'y impliquer de façon intellectuelle ou émotionnelle. Par conséquent, toute présentation abstruse ou hors de propos ne fonctionnera pas. Les panneaux peuvent être soit permanents ou temporaires (accompagnant les sentiers saisonniers). Les centres doivent être équipés à la fois de panneaux d'information (p. ex. instructions) et de panneaux d'interprétation.

- Les reproductions d'habitats et les panneaux interactifs illustrent des concepts en invitant les visiteurs à manoeuvrer des leviers, à ouvrir des portes, à jouer à des jeux, etc. Ils peuvent s'avérer très efficaces pour transmettre certains messages, mais ils sont coûteux et demandent à être entretenus : à force d'être constamment utilisés par les visiteurs, ils finiront par se casser. Tâchez donc de contrôler l'utilisation excessive de ces techniques, et prenez garde aux personnes s'acharnant sur les parties mobiles sans s'intéresser aux messages sous-jacents.
- Les écrans tactiles sont un exemple de technique interactive. Ce sont principalement des écrans d'ordinateurs comprenant des classes d'informations. Ils ont du succès auprès des adeptes de l'informatique et permettent de communiquer une grande quantité d'informations. Prenez en compte les temps de concentration restreints, et méfiez-vous des enfants pouvant pirater vos ordinateurs généraux à partir des écrans tactiles (cela s'est déjà produit). Les écrans tactiles sont des dispositifs coûteux et nécessitent un entretien régulier.
- Les signalisations extérieures, telles que les sentiers conçus pour un usage en plein air, et qui présentent par conséquent une certaine souplesse face aux conditions climatiques et à des actes de vandalisme.
- Les panneaux tactiles sont utiles pour les malvoyants et les enfants. La présence, sur les panneaux, d'enveloppes animalières et de cartes présentant des modèles en 3D peut également engendrer un certain intérêt.

Les plaines ou aires de jeux à thèmes liés aux zones humides soumettent des concepts auprès des jeunes enfants par le biais de sculptures ou d'autres matériaux/structures encourageant le jeu créatif. Les instruments de jeu peuvent correspondre notamment à des refuges d'animaux géants (p. ex. des héronnières en fibre de verre fixées sur des ressorts où les enfants s'assoient et se balancent, des terriers de rats d'eau), des circuits de cordes aériens pour 'voler comme un oiseau migrateur', des modèles à ressorts représentant les divers stades de la vie du crapaud sur lesquels rebondir, ou encore des jeux d'eau (p. ex. avec des pompes, des pataugeoires, une vis d'Archimède, etc.).

Zones humides de démonstration : reproductions de jardins durables ou de jardins sensoriels, expositions dédiées aux stratégies d'attraction de la faune sauvage (telles que des nichoirs à oiseaux ou à chauves-souris) accompagnées d'opportunités d'achat de tels objets dans la boutique du centre, et présentations sur « comment aménager votre propre mare de jardin ».

Tous ces exemples peuvent contribuer à encourager le changement de comportement.

Expositions temporaires et permanentes sur des sujets d'actualité et sur le travail réalisé par le centre. Les expositions d'art attirent également le public. Les expositions itinérantes peuvent être présentées dans les écoles et auprès des visiteurs/populations difficiles d'accès.

Tableaux d'engagements – il est souvent intéressant de disposer un tableau sur lequel les visiteurs peuvent inscrire leurs engagements en matière de conservation de la nature.

Documents imprimés – davantage d'interprétations peuvent être transmises par le biais de dépliants imprimés, de dépliants liés aux sentiers saisonniers, et de guides.



Photographie 1 – Bâtiment d'accueil des visiteurs, au Hong Kong Wetland Park (© WWT with permission from AFCD, Hong Kong Government)

Photographie 2 – Affût conçu de façon à représenter un busard (Martin Mere, WWT © WWT)



Photographie 3 – Ponton en bois au Hong Kong Wetland Park (© WWT with permission from AFCD, Hong Kong Government)

Chapitre 10 – Outils personnalisés

Par « outils personnalisés » nous entendons tout évènement et activité qui soient menés par des personnes. Dans la pratique, il s'agit des membres du personnel, des bénévoles, des invités et des intervenants externes contractés par le centre d'éducation aux zones humides. L'homme est à la fois le meilleur et le pire des interprètes. Des personnes enthousiastes et bien formées présentent les meilleurs atouts pour générer de l'intérêt ainsi qu'un désir d'« appartenance » de la part du visiteur. En général, les animateurs qui se prennent pour des stars tout en maugréant ont un effet plutôt 'refroidissant'. Il en va de même pour les personnes qui présentent une indigence marquée par rapport à leurs compétences en animation ou à leurs connaissances, ou qui sont trop intellectuelles, arrogantes et bavardes.

Les grands centres d'éducation aux zones humides possèdent parfois de grandes équipes composées d'animateurs, de recruteurs de membres, de personnel 'explicateur', qui sont payés, et de bénévoles. Il leur arrive parfois d'employer des acteurs sous contrat pour des prestations théâtrales. Les structures plus petites, en revanche, reposent peut-être sur une ou deux personnes qui sont déjà occupées à tout gérer à la fois. Éventuellement, ces centres s'adresseront alors aux universités de leur région pour engager des étudiants (issus des facultés de biologie et d'art dramatique), qui recherchent souvent des projets et des stages professionnalisants.

Les personnes constituent un outil d'interprétation coûteux. Elles s'alimentent de travail. Néanmoins, ne prenez jamais les bénévoles pour de la main-d'oeuvre gratuite. Ce que vous donnez en termes de formation, de développement et de motivation vous sera rendu.

De nombreux centres d'éducation aux zones humides entreprennent de proposer une programmation annuelle d'évènements. Les évènements permettent de créer du changement dans le centre, quoiqu'il n'advienne pas d'aménagements engageant des investissements importants. Ils donnent l'impression que le centre bouge et bourdonne d'activités (c'en est le cas), et ils encouragent également les visites répétées, notamment pour ceux qui pensent (à tort mais souvent) qu'ils ont déjà tout vu.

L'organisation d'évènements peut se prêter à différents propos. Par exemple :

- Valoriser le profil de l'organisation ainsi que les causes qu'elle soutient (p. ex. les évènements liés à la Journée mondiale des zones humides)
- Proposer un programme de CESP traitant des problématiques liées à la durabilité et aux zones humides (p. ex. la *Green Living Fair* au centre du WWT de Castle Espie, en Irlande du Nord, le *Mud Festival* au centre du WWT de Llanelli, au Pays de Galles, et des présentations d'oiseaux dans différents centres du WWT dont Slimbridge, Arundel et Martin Mere)

- Réunir les membres d'un secteur spécifique. Il peut effectivement s'agir d'évènements de motivation et/ou de remerciement destinés aux membres de votre organisation, aux résidents de la région, à des bailleurs de fonds éventuels ou existants, aux autorités et aux politiques locaux, etc.
- Encourager les visites au centre, et particulièrement les visites répétées
- Réunir des fonds en faveur d'un projet spécifique
- Recueillir des informations auprès du public. Vous seriez surpris de voir ce que les visiteurs disent à un personnel et des bénévoles enthousiastes.
- Certains évènements peuvent avoir un but purement commercial (comme les nuits de Halloween, ou les repas de la Saint Valentin). Malgré tout, l'opportunité se présente toujours pour subtilement placer l'une ou l'autre suggestion...
- Les évènements peuvent être, par exemple : une programmation exceptionnelle de conférences, des promenades guidées du type « rencontre avec l'expert », des veillées pour la capture de papillons de nuit, des avant-premières d'expositions d'art, des promenades sur les chauves-souris, le comptage de canards en pleine saison migratoire, des courses oiseaux, des petits déjeuners oiseaux liés aux chants de l'aube, des sorties botaniques, des pantomimes de Noël, et ainsi de suite

Les « évènements » étant généralement interprétatifs, il s'ensuit que leur gestation implique nombre des principes énoncés dans le chapitre 8. Les équipes de conception et de transmission seront donc transdisciplinaires, comprenant des éducateurs, des scientifiques, des responsables du marketing, des techniciens, des directeurs, etc.

La planification des évènements au WWT se base (idéalement) sur un cycle d'une durée approximative de 12 à 18 mois. Cela nous permet d'élaborer leurs contenus, de réunir les ressources nécessaires, de prévoir suffisamment de promotion, et d'évaluer s'ils répondent aux objectifs commerciaux et de conservation de la nature.

Les « activités » sont, pour leur part, des évènements journaliers se déroulant aux centres d'éducation aux zones humides, et constituant une partie habituelle d'une journée de visite. Il est possible qu'elles aient un caractère saisonnier, il importe donc de faire savoir aux visiteurs qu'elles s'opèrent. Pour annoncer ces évènements, les centres peuvent procéder en plaçant des enseignes à des endroits clés du site (comme les halls d'entrée et les restaurants), en distribuant des prospectus à l'arrivée des visiteurs, via des systèmes de transmission publique, etc.

Des exemples d'activités journalières sont, par exemple, les visites guidées d'une partie ou de tout le centre d'éducation aux zones humides, sur le principe de « vient-qui-veut », aller nourrir les oiseaux (notamment les cygnes migrateurs en période hivernale, sous les projecteurs, dans certains centres du WWT tels que Slimbridge et Welney ; également nourrir les animaux en

captivité avec le public), les tables tactiles (où le personnel ou les bénévoles amènent à une table des 'spécimens' intéressants, tels que des plumes, des œufs et des crânes, et les utilisent comme supports pour engager une conversation sur les zones humides avec les visiteurs), les baignades en étang pour les familles, les activités artistiques et artisanales pour les jeunes enfants, la présence d'ornithologues et gardiens du type « animateur-pour-observateur » qui répondent aux questions, etc. Les limites s'abandonnent à votre imagination.

Chapitre 11 – Fonctionnement

La gestion d'un centre d'éducation aux zones humides dépend de sa taille ; de son lien avec une organisation mère et de sa compatibilité avec les visées, la mission et les objectifs de cette dernière ; de la personne ou structure chargée de la direction du centre (organisation gouvernementale ou non gouvernementale, société commerciale, particulier, partenariat, etc.) ; des besoins pour atteindre une situation durable au niveau financier (soit par le biais de financements publics, de fondations, de fonds municipaux, de rentrées liées aux visites, de droits d'adhésion, de dons, de subventions, de legs, ou de toute combinaison de ces sources) ; et des environnements (politique, législatif et socioculturel, de même qu'écologique) au sein desquels le centre est géré.

De toute évidence, l'alliance des éléments d'un centre de conservation de la nature et d'une attraction touristique à visée commerciale donne au directeur du centre d'éducation aux zones humides une tâche de gestion relativement complexe. Il se peut que la direction soit assumée par un commercial compétent et directeur financier, gestionnaire d'attractions touristiques et/ou qualifié en écologie. Toutes ces spécialités doivent naturellement être représentées dans l'équipe de direction générale, de même que la CESP, le marketing, les ressources humaines, la conservation de la biodiversité et la gestion du site. La bonne manière de procéder n'existe pas ; les centres se différencieront de par certains détails lorsqu'ils se forgeront leur propre *modus operandi*.

Etant donné que WLI est une organisation basée sur les activités de CESP, nous avançons donc nos arguments en faveur d'une représentation de la CESP au coeur de la direction générale, et non à sa périphérie. Lorsque les programmes de CESP ne s'en tiennent qu'aux groupes scolaires et sont peu développés au sein du centre, ce dernier n'atteindra jamais son potentiel pour accroître le soutien apporté à son travail, et à la conservation et l'utilisation rationnelle des zones humides en général. La raison en est que la portée des activités de CESP qui se dégagent d'un centre d'éducation aux zones humides est sujette à concerner tous les aspects de la direction (de fait tous les membres du personnel), depuis les communicateurs et les responsables du marketing jusqu'aux éducateurs et scientifiques, ainsi qu'aux professionnels des ressources humaines.

Comme toute organisation, les centres d'éducation aux zones humides doivent avoir des objectifs clairs et une cause commune qui soient convenus, compris et acquis par tous les membres du personnel et les bénévoles. Cela implique que les politiques et les plans soient rédigés dans un langage simple et qu'ils évitent, autant que possible, les termes techniques. N'oubliez pas que différents services et différentes disciplines se rattachent à des cultures différentes, possédant leur propre jargon ou *lingua franca*. En effet, pour un professionnel du marketing le terme « marketing » n'a peut-être pas la même signification que pour une personne neutre, celle-ci s'arrêtant dans la plupart des cas au terme « publicité ».

Le fait de vendre le centre aux membres du personnel et aux bénévoles a autant d'importance que de transmettre des messages aux publics extérieurs. Chacun doit savoir comment son rôle

au sein du centre trouve sa place parmi les objectifs globaux de conservation de la nature ainsi que commerciaux poursuivis par ce dernier. Même la vente de café et de souvenirs est une contribution importante à la conservation des zones humides. Il est essentiel de tenir régulièrement des réunions et des séances d'instructions avec le personnel. Ainsi, chacun connaît parfaitement son rôle et ses responsabilités lors de tout événement et de toute opération.

Les directeurs de centres d'éducation aux zones humides peuvent envisager de briefer quotidiennement leurs membres du personnel et leurs bénévoles, sur la base de simples tableaux informatisés remplis par le personnel le soir précédent. Parmi les informations à enregistrer, l'on pourrait trouver : le nombre de visiteurs du jour précédent, le montant de leurs dépenses par tête dans les boutiques et restaurants, les nouvelles adhésions, le nombre de membres et non membres en visite, les groupes et les visiteurs importants attendus ce jour-là, le nombre et les demandes d'écoles et de groupes d'intérêt qui étaient en visite, toute personne nécessitant des services particuliers ou liés à une réception, les observations importantes liées à la faune et à la flore sauvages, ainsi que toute autre information présentant un intérêt particulier.

Il est probable qu'un centre d'éducation aux zones humides compte une série de plans annuels. L'on trouvera, d'une part, des plans faisant référence à la gestion des espèces et des habitats sur le site, et d'autre part, des plans commerciaux classiques établissant des pronostiques sur les taux de visite et les revenus potentiels générés par les droits d'entrée et les dépenses secondaires effectuées dans les boutiques et les espaces de restauration. Chacun des plans devrait débiter par une analyse FFOM (forces, faiblesses, opportunités, menaces concernant un domaine spécifique du travail), et se poursuivre avec des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et déterminés dans le temps). Il existe plusieurs manières de s'y prendre. Le(s) plan(s) doit/doivent principalement se rapporter aux objectifs du centre et spécifier les actions nécessaires pour les atteindre dans un certain cadre temporel (p. ex. la situation actuelle, dans un, trois ou cinq ans). Comment la réussite de ces actions sera-t-elle confrontée aux objectifs ; qui est responsable de la réalisation de cette analyse, et pour quand ?

L'exercice de planification résulte en la production d'un Plan annuel ou d'une série de plans (dont le nombre, la nature et le nom sont variables), qui sont des outils de gestion servant à renseigner et à réaliser la formulation du budget.

Il importe d'aspirer à une Gestion de qualité. Le niveau des valeurs doit être élevé. Personne n'aime rencontrer des panneaux aspergés de déjections d'oiseaux, des présentations endommagées, un site mal entretenu, des toilettes sales, etc. Les directeurs se doivent de sillonner le site tout seuls, avec leurs collègues et avec leurs équipes. Toute opération de maintenance en cours devrait être tenue dans un registre. De même, l'attention portée au client a toute son importance. Les membres du personnel et les bénévoles doivent donc être formés pour acquérir les compétences requises en ce sens. Un sourire ou une attitude renfrognée peut très bien, respectivement, vivifier ou casser l'expérience du visiteur.

De nombreuses opportunités de création de revenus sont productibles, bien au-delà des droits d'entrée, des adhésions, des legs, des subventions et des dons. Par exemple, un espace de restauration bien conçu peut satisfaire à plusieurs besoins, entre les personnes désirant un casse-croûte rapide et les événements de grande envergure tels que les goûters d'anniversaires, les réceptions de mariages, les réunions d'entreprises, et ainsi de suite. Les boutiques peuvent

proposer à la vente des produits qui soient non polluants et issus du commerce équitable, véhiculant ainsi un sens sur les plans éthique, écologique et économique. Encore une fois, ces éléments varieront d'un centre à l'autre. Certains sites, tels que le London Wetland Centre, ont la possibilité de louer des salles à des tarifs de première classe, notamment puisque ce dernier est situé sur le marché compétitif de Londres, l'une des plus grandes villes du monde (d'ailleurs le London Wetland Centre est en 'concurrence' avec plus de 400 attractions payantes dans la ville, ainsi que d'innombrables sites gratuits).

Par moments, certaines tensions se feront ressentir au cours de la gestion du centre. Si vous disposez de x salles à louer, existe-t-il une politique pour leur mise en location ? Qui passe en priorité : une association locale oeuvrant pour la nature, avec de faibles moyens, ou une importante entreprise à laquelle s'appliqueront les cours du marché ? La première défend la conservation de la nature et doit être encouragée. Mais il en va de même pour la seconde, d'autant plus que les revenus ainsi créés augmenteront les bénéfices du centre qui seront ensuite reversés dans la conservation des zones humides. Cela peut donner également au centre l'occasion d'influencer d'autres secteurs, tels que celui des affaires.

Dans un autre registre, comment feriez-vous pour apaiser les tensions entre des amateurs d'ornithologie qui recherchent le silence dans un affût, et des enfants bruyants (le paradoxe entre cocheurs et trottineurs) ? Une solution serait de disposer des panneaux renseignant sur les comportements acceptables à l'intérieur d'un affût, et même d'avoir du personnel et des bénévoles aux alentours. Mais la tâche n'est pas toujours facile.

Dans tous les cas, les choses finiront par mal tourner. Prévoyez donc l'inattendu. Lorsque votre local de maintenance prend feu ; lorsqu'une demande de financement est rejetée ; lorsqu'un ivrogne hurle sur les cygnes à sept heures du matin ; lorsque quelqu'un a fracassé la vitre d'une voiture dans le parking ; lorsque les toilettes sont bouchées un jour férié de grande affluence et que le seul plombier à la ronde demande une somme d'argent exorbitante ; lorsque pratiquement aucun oiseau migrateur ne se manifeste à cause d'un temps qui n'est pas de saison, et que les nuages jaillissent à neuf heures du matin le jour classé le plus chargé de l'année... alors vous saurez que vous y êtes. Gardez votre sens de l'humour, et bonne chance – cela en VAUT la peine.

Chapitre 12 – Coeur et ouvrage

La CESP est une démarche de longue haleine : l'idée est de transformer les clients (visiteurs) en partisans de la conservation des zones humides. Comment accroître le soutien à l'égard : du centre, de votre organisation, et de la cause plus générale ?

Tout d'abord, adaptez le produit. Est-il intéressant et attirant pour les visiteurs, tant éventuels qu'existants ? Cela n'a pas trait qu'aux zones humides, paysages et reproductions mêmes d'habitats, mais tout autant aux conditions de chacune de ces parties, ainsi que des installations publiques.

En outre, les membres du personnel et les bénévoles ont-ils l'air de s'épanouir dans leur travail ? Ont-ils une approche sympathique et serviable ? Accueillent-ils les visiteurs avec le sourire ?

Tâchez de créer un bourdonnement d'activités. Si le centre donne un aspect convivial, il attirera plus de monde. Les gens montreront un désir d'appartenance. Ils auront envie de s'impliquer, et en parleront à d'autres. La réussite engendre la réussite, et il n'existe pas de meilleure publicité que le bouche à oreille. En revanche, le bouche à oreille est aussi un bon moyen de répandre des rumeurs par rapport à une expérience médiocre. Visez donc à surpasser les attentes.

Les centres doivent chercher à encourager les visites répétées. Par exemple, la promotion des saisons, de nouvelles reproductions d'habitats, d'évènements exceptionnels et d'observations particulières de faune et de flore sauvages aura toujours un impact. De même que les stimulants d'ordre économique (p. ex. les billets à tarif spécial, les billets saisonniers à tarif réduit, les forfaits saisonniers).

Le centre d'éducation aux zones humides et/ou l'organisation qui la chapeaute peuvent également proposer un programme spécialement destiné aux adhérents, offrant des avantages particuliers tels que des entrées et magazines gratuits, des évènements « spécial adhérents », etc.

Certains des visiteurs habitués pourraient même devenir bénévoles : l'une des plus belles démonstrations de l'expérience à l'action. Il est possible que les centres de grande envergure, comportant parfois plus de 150 bénévoles, envisagent alors de salarier un Coordinateur de bénévoles. Les bénévoles entreprennent de nombreuses activités de CESP, allant des visites guidées à l'accueil, l'appel aux adhésions et la gestion du site.

Les centres de grande envergure et les organisations mères, pour leur part, peuvent dépenser beaucoup de temps et d'argent à rechercher des moyens de soutien possibles et existants.

Chapitre 13 – Études de cas

Étant un manuel en ligne, ce travail sera constamment mis à jour.
Nous espérons que les centres d'éducation aux zones humides à travers le monde nous enverront des études de cas se rapportant à leur aménagement et à leurs activités.

Elles seront consultables ici.

Pour voir les études de cas déjà répertoriées des centres d'éducation aux zones humides dans le monde, n'hésitez pas à vous rendre dans la rubrique WLI World à l'adresse suivante

www.wli.org.uk.

Chapitre 14 - Glossaire

- Accès** : La facilité avec laquelle chaque personne peut faire usage d'une installation. Cela peut être considéré de différentes manières, par exemple la question d'accommoder le nécessaire pour les utilisateurs de fauteuils roulants, ou de savoir si certains textes posent problème aux personnes présentant de faibles notions de lecture. Ce terme peut également s'employer pour analyser à quel point une installation offre des dispositions adaptées à des personnes issues de différents milieux sociaux (p. ex. quelles sont les barrières par rapport aux visites ? Des droits d'entrée trop élevés ? Trop peu de transports en commun ? Un sentiment de 'manque d'affinités', etc.).
- Biofacteurs** : Une classe spécifique d'objets, qui sont d'origine naturelle, tels que les crânes, les plumes et les sujets de taxidermie.
- Centres d'éducation aux zones humides** : Tout site de zones humides reliant l'homme et les zones humides, et où des activités de CESP relatives aux zones humides sont réalisées.
- CESP** : Communication, Éducation et Sensibilisation du Public. La Convention de Ramsar sur les zones humides, par exemple, comprend un programme de CESP sur lequel elle se base pour communiquer sa Résolution VIII.31.
- Cocheur** : Personne passionnée par l'observation des oiseaux, et qui passe également son temps à effectuer leur recensement.
- Defra** : Ministère de l'environnement, de l'alimentation et des affaires rurales du Royaume-Uni.
- Étude de faisabilité** : Une première investigation établie afin d'évaluer s'il existe suffisamment de public, d'habitats et de financements disponibles en vue de créer une organisation durable en termes financiers.
- FFOM** : Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces. Processus de gestion permettant d'évaluer la position d'une organisation/d'une démarche, et de proposer des actions à suivre.
- Interprétation** : Un processus de communication selon lequel des messages sont présentés aux visiteurs par le biais de techniques d'information appropriées, ayant pour effet de provoquer, d'établir un lien avec l'expérience personnelle du visiteur, et de révéler.
- Mission** : Énoncé concis formulant la manière dont l'organisation prévoit de livrer ses visées.
- Outils interactifs** : Toute reproduction d'habitat ou présentation s'altérant en fonction d'une action ou d'un choix effectué par le visiteur.
- Outils matériels** : Les techniques d'information n'impliquant **pas** de contact avec les membres du personnel, p. ex. les écrans tactiles et les présentoirs.
- Outils personnalisés** : Techniques interprétatives d'information qui impliquent **bien** un contact avec les membres du personnel, p. ex. visites guidées et séances avec des groupes scolaires.
- Plan directeur** : Document décrivant la manière dont tous les aspects du centre seront bâtis et gérés. Le Plan directeur chapeaute tous les autres plans.
- Plan pédagogique** : Document soulignant la portée des programmes pédagogiques (leur philosophie, élaboration, transmission, etc.) entrepris par le centre d'éducation aux zones humides. Il peut aussi se nommer Plan de formation.

Politique d'interprétation : Document identifiant la philosophie, l'élaboration et les méthodes (techniques et traitements d'information) à utiliser pour communiquer les messages de formation de l'organisation.

Public : Les personnes qui visitent/eront un centre. Il est souvent utile de diviser le public en sous-groupes ou segments (p. ex. socioéconomiques), afin de permettre une meilleure compréhension de sa composition.

SMART : Spécifique, Mesurable, Atteignable, Réaliste, déterminé dans le Temps. L'ensemble des qualités que tout bon plan devrait posséder, du Plan directeur au Plan pédagogique.

SUDS : Systèmes durables de drainage en zone urbaine.

Visées : Énoncé concis formulant ce que l'organisation vise à réaliser.

WLI : Wetland Link International. L'organisation de mise en réseau des centres d'éducation aux zones humides du monde.

WWT : Wildfowl & Wetlands Trust. Association sans but lucratif basée au Royaume-Uni, s'intéressant à la conservation des zones humides à travers le monde et à leur biodiversité.

Chapitre 15 – Bibliographie et liens

Maslow A. H., 'Higher' and 'Lower' Needs, *Journal of Psychology* n°25, 1948,
p. 433-436.

Tilden F., *Interpreting Our Heritage*, University of North Carolina Press, 1957.

Veverka J. A., *Interpretive Master Planning*, California, Acorn Naturalists, 1994.

Chapitre 16 - Remerciements

Réalisé grâce à l'aimable participation de Defra et de HSBC.

Tenant du projet : Doug Hulyer, ex-Directeur des programmes de conservation de la nature, WWT Slimbridge, Gloucestershire, Royaume-Uni

Monteurs : Malcolm Whitehead, Coordinateur de WLI et Responsable Formation du WWT, London Wetland Centre, Londres, Royaume-Uni

Emma Alesworth et James Furse-Roberts : Élaborateurs des Contenus, WWT Consulting, WWT Slimbridge, Gloucestershire, Royaume-Uni

Pour plus de renseignements, contactez wli@wwt.org.uk

Pour des demandes précises concernant tous les domaines liés à la gestion/à l'aménagement d'un centre d'éducation aux zones humides, veuillez les adresser à WWT Consulting, la branche de consultation du WWT

WWT Consulting

Le centre par excellence pour la consultation sur les zones humides

WWT Consulting est leader au Royaume-Uni pour les consultations spécialisées en questions d'environnement liées aux zones humides.

WWT Consulting a été fondé en 1989 à Slimbridge (ouest de l'Angleterre), siège du Wildfowl & Wetlands Trust (WWT), en réponse aux demandes de conseils professionnels et bien informés sur les méthodes de conservation, d'amélioration et de gestion d'habitats des zones humides, en faveur de la nature et de l'homme.

La Mission de WWT Consulting consiste à

- proposer des conseils spécialisés et de toute impartialité concernant les zones humides ;
- garantir que tout conseil proposé soit étayé par des recherches et des analyses scientifiques d'actualité ;
- présenter une gamme complète de compétences et de services pour répondre aux besoins de nos clients ;
- respecter la confidentialité et la sensibilité du client ; et

- s'assurer que tout travail soit couvert par des garanties de qualité certifiée.

Notre personnel

WWT Consulting est doté d'une équipe de spécialistes hautement qualifiés proposant leur expertise dans les domaines suivants :

- études écologiques
- évaluation de problématiques liées aux oiseaux sauvages
- aménagement d'habitats des zones humides
- planification de gestion des zones humides
- création et restauration de zones humides
- évaluation de la qualité des eaux
- éco-hydrologie
- zones humides aménagées
- gestation d'un centre d'accueil des visiteurs
- interprétation d'habitats
- éducation à l'environnement
- établissement de liens entre l'homme et la nature

En plus de son équipe principale, WWT Consulting peut également faire appel à des membres de la Division de recherche ainsi que des centres régionaux du WWT. La Division de recherche a plus de 50 ans d'expérience, sur les plans national et international, en matière de recherche fondamentale et appliquée sur la conservation des zones humides et des espèces et habitats associés. WWT Consulting est tant une ressource clé qu'une force scientifique pour notre travail.

Pouvons-nous vous conseiller ?

Si WWT Consulting peut vous être utile dans un domaine relatif aux zones humides, n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse suivante :

WWT Consulting
The Wildfowl & Wetlands Trust
Slimbridge
Gloucestershire
GL2 7BT
Royaume-Uni

T +44 (0)1453 891905 F +44 (0) 1453 890827
E was@wwt.org.uk www.wwt.org.uk

Ce manuel a été réalisé
grâce au soutien des
organisations suivantes

