

## LE CHANTIER HERMIONE

Ce projet né il y a maintenant plus de cinq ans de la passion et de l'enthousiasme de quelques-uns a pris corps et est entré au cours de la saison 98 dans sa phase active et " visible " avec notamment la construction de la coque. Ce projet concentre plusieurs facteurs tout à fait favorables qui sont gages d'un intérêt marqué et renouvelé de la part des visiteurs.

- .le site d'implantation : la double forme de radoub est en elle même une architecture forte et spectaculaire et le contraste entre celle occupée par la reconstruction de l'Hermione et la seconde dote l'ensemble d'un réel pouvoir d'évocation (en dépit du caractère relativement ingrat de la superstructure de protection du chantier).
- Le concept de l'animation qui fait appel et suscite de manière interactive auprès des visiteurs : l'imaginaire, le sens de l'aventure, l'engagement et la réalisation d'un pari collectif, la quête et le ressourcement de traditions et d'un savoir-faire technique, une mobilisation humaine et financière dépassant des considérations économiques, la valeur symbolique réaffirmée du personnage et de l'action de La Fayette, l'animation par la démonstration et l'activité...Tout ceci a été conçu, structuré et communiqué avec pertinence et efficacité.
- Le fait même que ce projet s'inscrive dans la durée et soit évolutif : contrairement à la crainte exprimée par certains, ce caractère est en soi gage de succès compte tenu de l'évolution des motivations et des comportements des clientèles : en effet, le caractère par essence évolutif du chantier et de la construction maintient et relance l'attractivité auprès des visiteurs qui reviennent, suivent et dans un certain sens s'approprient la démarche. Ceci a déjà été observé ailleurs.
- Le professionnalisme des partenaires et des porteurs du projet, qui a permis dès le lancement de l'opération de mettre en place une structure d'organisation professionnelle pour la visite ( accueil, visites, boutique, produits dérivés...) ainsi qu'une politique active de communication.

Paradoxalement, c'est pourtant dans ce domaine qu'un certain nombre d'améliorations peuvent être proposées, ceci pour accroître le confort, la qualité de la visite, la satisfaction des visiteurs, la fonctionnalité de la gestion des flux, les recettes annexes.

### LES PRECONISATIONS :

- Cette saison 98, l'implantation de l'accueil, de la billetterie, de la boutique étaient éclatée. Pour proposer un véritable accueil au visiteur, il est indispensable à l'avenir d'inclure un point billetterie dans la boutique. Le visiteur était "renvoyé" à la billetterie localisée dans un édicule face à l'entrée du Labyrinthe, à l'opposé de la boutique aménagée quant à elle dans une aile de la Porte du Soleil. Cet éclatement des structures, outre le fait qu'il nuit aux performances de la boutique, ne propose pas un véritable accueil des visiteurs que ce soit par la localisation excentrée de la billetterie ou son caractère de "cabane", peu en rapport avec l'ambition et le caractère voulu pour cette animation. Une visite du chantier, une année précédente, avait permis d'apprécier à l'inverse l'accueil et la boutique alors regroupés sous une structure sous toile. Si deux points billetterie s'avèrent souhaités par rapport au contrôle et à la gestion des flux, il importe de revoir la conception, le programme et l'aspect du bâtiment provisoire.
- Le Chantier Hermione propose judicieusement deux modes de visite : visite libre et visite guidée, ce qui correspond à la demande et à la liberté de choix souhaitée par les clientèles. Cela étant le croisement inévitable des flux entraîne des réactions de la part des visiteurs en visite guidée (ayant payé 5 F de plus...) vis-à-vis de visiteurs en visite libre qui s'agrègent ensuite à la visite guidée en cours. Il est proposé de mettre en place un tarif unique, les visiteurs en visite libre recevant un document de visite leur permettant de disposer des informations essentielles pour accompagner leur découverte.
- La visite guidée est réalisée par un personnel passionné ...qui se laisse parfois emporter par son sujet. Le développement de la fréquentation demandera de maîtriser le déroulement des visites, de structurer les parcours en fonction des espaces disponibles et des flux de visiteurs. Les groupes en visite bloquent la circulation des visiteurs libres et masquent les panneaux d'information,...seuls outils de visite à leur disposition.
- Les outils d'information mis à disposition des visiteurs sur le déroulement du chantier, sur les techniques de construction sont insuffisants en nombre et en contenu pour satisfaire leur curiosité. La signalétique d'information demande à être complétée : sur le planning et le déroulement du chantier (prévisions et travaux déjà réalisés : vidéo), les techniques, comme sur les jours et plages horaires d'activité réelle sur le chantier (à compenser par la projection d'une vidéo en cas d'inactivité) .
- Les équipements de confort proposés aux visiteurs sont inexistantes. Le parcours de visite semble conçu pour que le visiteur ne puisse s'attarder et rester un moment...De même, les accès et les passerelles sont d'une sécurité et d'un confort limités pour les handicapés et les personnes âgées. Les points de vision sur le chantier, sur divers plans ("dessus – "dessous"), en quelque sorte les séquences et les espaces de visite mériteraient d'être réexaminés et des équipements de confort minimum implantés.